

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA INFORMALIDAD EMPRESARIAL EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2018”.**

PRESENTADO POR:

**Br. CHIQUEZ CÉSPEDES, FANY JANETH
Br. LÓPEZ PÉREZ, MILAGROS DEL ROSARIO**

Asesor:

Mg. VELASCO LUZA, Luis Felipe

Cajamarca – Perú

ABRIL 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA INFORMALIDAD EMPRESARIAL EN EL
SERVICIO DE HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2018”.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADO POR:

**Br. CHIQUEZ CÉSPEDES, FANY JANETH
Br. LÓPEZ PÉREZ, MILAGROS DEL ROSARIO**

Asesor:

Mg. VELASCO LUZA, Luis Felipe

Cajamarca – Perú

ABRIL 2021

COPYRIGHT © 2021 de
FANY JANETH CHIQUEZ CÉSPEDES
MILAGROS DEL ROSARIO LÓPEZ PÉREZ
Todos los derechos reservados

Dedicatorias

Con toda mi gratitud a mis queridos padres Sara Céspedes Álvarez y Santos Chiquez Calderón, no sólo por darme la vida sino por todo su sacrificio y esfuerzo, para hacer de mí una persona de bien, inculcándome ejemplos dignos de superación constante.

A mi amado hijo Bruno Cruz Chiquez, por ser mi motor fundamental para seguir superándome constantemente.

A mi compañero de vida Kevin Cruz, quién ha sido un soporte fundamental en el desarrollo de la presente investigación.

Fany

A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida.

A mi esposo Christian Chávarry, quién, además, de caminar a mi lado, se ha convertido en un sostén único, apoyándome en cada una de mis metas y decisiones.

A mis hijos Tatiana Brenda Y Santhiago, por ser la mayor bendición que Dios me pudo conceder, son ellos quienes me impulsan día a día a seguir superándome.

Milagros

Agradecimientos

A Dios, el arquitecto del universo, por regalarnos la vida, por todas y cada una de sus bendiciones que nos provee, además, de permitirnos culminar la presente investigación.

A nuestra alma mater UPAGU por cobijarnos durante 5 años académicos, porque fue en esta casa universitaria, en donde nos formaron como profesionales de éxito.

A nuestros docentes por todos sus conocimientos que nos transmitieron durante nuestra formación profesional.

A todas las personas que de manera directa o indirecta intervinieron en el desarrollo de la presente investigación.

Fany y Milagros

Resumen

La presente investigación se abordó con el objetivo de analizar los factores que influyen en la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018. Cuya investigación fue aplicada de tipo descriptiva, de diseño no experimental con corte transversal. En donde se aplicó un cuestionario a una muestra de 18 establecimiento de hospedaje informales de la ciudad de Cajamarca, cuyos resultados fueron procesados y sistematizados en el programa Excel- 2016.

Dentro de los principales resultados a los que arribó el presente estudio se tiene que, el distrito de Cajamarca cuenta con 88 hospedajes, de los cuales 36 serían establecimientos informales. Influenciados por los factores económicos: pues el 53% de los empresarios evitan asumir responsabilidades formales con los colaboradores, además, el 50% de hospedajes atiende a un promedio de 50 a 60 huéspedes; percibiendo una recaudación promedio de S/1501 a S/2500 soles; otro factor sería el legal administrativo, pues el 100% de empresarios no se formalizan porque los trámites documentarios les resulta muy engorroso. Finalmente, el otro factor es el cultural, debido a que el 95% aseveró que no se formaliza para evitar responsabilidades con sus colaboradores y/o entidades como Municipalidad Provincial de Cajamarca, SUNAT y porque, a pesar de no estar formalizados a la fecha no les han generado multas y/o sanciones extremas por no estar formalizado, así mismo, el 37% aseveró que, para poder formalizarse requiere de una exoneración de impuestos por parte de la SUNAT, y que los trámites documentarios sean sencillos y sin mucha burocracia.

Palabras clave: Informalidad, servicios y hospedaje

Abstrac

This research was approached with the objective of analyzing the factors that influence business informality in the lodging service in the Cajamarca district, 2018. Whose research was applied of a descriptive type, of a non-experimental design with a cross-sectional section. Where a questionnaire was applied to a sample of 18 informal lodging establishments in the city of Cajamarca, whose results were processed and systematized in the Excel-2016 program.

Among the main results of this study, the Cajamarca district has 88 lodgings, of which 36 would be informal establishments. Influenced by economic factors: because 53% of entrepreneurs avoid assuming formal responsibilities with employees, in addition, 50% of lodgings serve an average of 50 to 60 guests; receiving an average collection of S / 1501 to S / 2500 soles; Another factor would be the administrative legal, since 100% of entrepreneurs do not formalize because the documentary procedures are very cumbersome. Finally, the other factor is the cultural one, because 95% stated that it is not formalized to avoid responsibilities with their collaborators and / or entities such as the Provincial Municipality of Cajamarca, SUNAT and because, despite not being formalized to date, they have not They have generated fines and / or extreme penalties for not being formalized, thus, 37% asserted that, in order to be formalized, it requires a tax exemption from SUNAT, and that the documentary procedures be simple and without much bureaucracy.

Key words: Informality, services and accommodation

ÍNDICE

Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstrac	vi
Índice	vii
Tabla de figuras	ix
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.Planteamiento del Problema	1
1.1.Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Definición del Problema	3
1.3.Objetivos	3
1.3.1.Objetivo General	3
1.3.2.Objetivo específico	4
1.4.Justificación e Importancia	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.Fundamentos Teóricos de la Investigación	6
2.1. Antecedentes Teórico	6
2.2. Marco Histórico	10
2.3. Marco teórico general	14
2.4. Bases Teóricas Específicas	19
2.5. Definición de Términos Básicos	37
2.6. Hipótesis	40
2.6.2. Operacionalización de la variable	40
CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1. Metodología de la investigación	41
3.2. Tipo de Investigación	41
3.3. Diseño de investigación	41
3.4. Área de investigación	42
3.7.1. Técnica	42
3.7.2. Instrumento	42

3.8. Técnicas para el Procesamiento y de Análisis de Datos	43
3.9. Interpretación de Datos	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	44
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
5.1. Conclusiones	73
5.2. Recomendaciones	75
REFERENCIAS	78

Tabla de figuras

Figura 1. Género de los encuestados.....	60
Figura 2. Edad del encuestado	61
Figura 3. Condición laboral del encuestado	61
Figura 4. Índice de ingresos que percibe el encuestado	62
Figura 5. Modalidad de contrato laboral	63
Figura 6. Formalidad de los hospedajes	64
Figura 7. Características que hacen informal al establecimiento de hospedaje	64
Figura 8. Motivo por el que el establecimiento no formaliza	65
Figura 9. Promedio mensual de huéspedes	66
Figura 10. Ingreso económico que se recauda por el servicio de hospedaje.....	67
Figura 12. Conocimiento del marco legal para la formalización empresarial	68
Figura 13. Entidades competentes que fiscalizan el buen cumplimiento del servicio de hospedaje	68
Figura 14. El empresario considera que los trámites documentarios para formalizar son engorrosos.....	69
Figura 15. Razón porque los trámites son engorrosos	69
Figura 16. El empresario es consciente que operar de manera informal está mal ..	70
Figura 17. Consecuencias del colaborador por trabajar en una empresa informal	71
Figura 18. Consecuencias para el empresario que opera de manera informal	71
Figura 19. Porque razón no formaliza las empresas informales	72
Figura 20. Multas y sanciones extremas por no estar formalizado	73
Figura 21. Beneficios que espera tener, para poder formalizarse	74

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Según la (Cámara nacional de turismo, 2018), reveló que la actividad turística en Perú registra alrededor de 2 millones de empleos, entre formales e informales, de los cuáles el 1.2 millones son formales y los 800 mil restantes se encuentran en la informalidad. Por lo que, según la (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, 2017) afirmó que, el sector turismo presenta un 40% de informalidad, es decir se cuenta con hoteles, restaurantes, hospedajes, agencias de viaje entre otras entidades que aún trabajan bajo la informalidad. Ante dicho escenario la DIRCETUR Cajamarca, inició un trabajo para promover la formalización de los empresarios dedicados al sector turismo, el trabajo que se generó con SUNAT, SUNAFIL, la dirección de trabajo, entre otras entidades que orientarán al empresario del sector, sin embargo, a la fecha no se ha logrado disminuir tal cifra.

Razón por la cual, el presente estudio tuvo como propósito analizar los principales factores que influyen en la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018, estudiándose también a sus dimensiones: cultural, económico y legal administrativo; con la finalidad de entender como estos factores se relacionan con la informalidad empresarial en dicho sector.

Pues de acuerdo a la presente investigación se ha determinado que los principales factores que intervienen en la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje son básicamente los que se mencionan en el párrafo anterior, lo cual viene repercutiendo en un inadecuado servicio de hospedaje generando así

una mala reputación para el área del sector turismo, pues muchos de estos hospedajes operan bajo la modalidad de ser establecimientos de alto tránsito.

En consecuencia, el presente estudio está estructurado por cuatro capítulos y todos hacen énfasis al tema “Factores que influyen en la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018”, la cual se encuentra elaborada en las siguientes partes:

Capítulo I: Contiene la introducción que incluye: el planteamiento del problema en el que se detalla la situación problemática, los objetivos: el general y los específicos, además, de la justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II: Denominado Marco teórico de la investigación, en el cual se contempla los antecedentes de la investigación (a nivel internacional, nacional y local), marco histórico, marco legal, bases teóricas: fundamentos teóricos generales y específicos, definición de términos básicos, hipótesis y la Operacionalización de la variable.

Capítulo III: Se consigan el método de investigación en donde se detalla el tipo, diseño y área de investigación, técnicas e instrumentos de recojo de datos, así como también las técnicas de procesamiento e interpretación de los mismos.

Capítulo IV: Se muestran los resultados de la investigación. Así mismo, las conclusiones, las cuales se basan en los resultados obtenidos por el instrumento de recolección de datos. Además, se hallan las recomendaciones, que van dirigidas especialmente a los funcionarios de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, SUNAT, SUNAFIL, Municipalidad Provincial de Cajamarca y Defensa civil. Finalmente, se tiene las referencias bibliográficas y anexos.

1. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el mundo empresarial, la economía formal es la actividad que está debidamente registrada ante las autoridades fiscales, reporta sus movimientos económicos por medio del pago de impuestos ante el sistema de administración tributaria, para que este se encuentre enterado de los ingresos, gastos, costos, proveedores y clientes de una empresa grande, mediana, pequeña o micro, pero también de una persona física con actividad empresarial.

En contraste, se denomina economía informal a la actividad económica oculta sólo por razones de elusión fiscal o de controles administrativos (trabajo doméstico no declarado, venta ambulante espontánea), actividades económicas ilegales (facturación falseada, tráfico de drogas, tráfico de armas, prostitución, blanqueo o lavado de activos, crimen organizado y el terrorismo)

Por otra parte, se considera al turismo como una de las principales actividades económicas de muchos países, siendo el rubro del servicio de hospedaje uno de los más importantes factores de la actividad turística; sin embargo se denota un incremento en la informalidad hotelera y esto atenta a los establecimientos, así como también a los turistas.

La informalidad causa estragos económico-financieros en un país en desarrollo, así como en vías de desarrollo, pues el trabajador no recibe el pago de beneficios y seguro social; además, el estado por no pago de impuestos. Se conoce que, el empleo informal representa el 58.7% del

empleo no agrícola en Medio Oriente - Norte de África, 64.6% en América Latina, 79.4% en Asia y 80.4% en África.

En el Perú, la informalidad es uno de los principales problemas de la economía, según el (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017) señala que, en Huancavelica nueve de cada diez (90,3%) trabajadores son informales, esto es, que no cuentan con beneficios laborales tales como seguro, AFP, CTS, gratificaciones de julio y diciembre, y otros que precisa la ley, segundo lugar se encuentra la región de Ayacucho, donde el 89,7% de los trabajadores son informales. En total, el 73,2% de la población peruana es informal, sin embargo, se estima que ellos aportan el 19,2% del PBI.

En Cajamarca, según el (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017) indica que, el 89.5% labora de manera informal (sin seguro, AFP, CTS, gratificaciones). De los cuáles según la (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, 2017) el 40% pertenecerían al sector turismo: hoteles, restaurantes, agencias de viaje y otros.

Ello debido principalmente a que en los últimos siete años se ha tenido un crecimiento de establecimientos de hospedaje, en donde una de las principales razones sería el acrecentamiento de las zonas urbanas en la ciudad de Cajamarca, además, de que muchos de estos establecimientos estarían operando como espacios de alto tránsito, y por ubicarse en las zonas aledañas de la ciudad no estarían siendo inspeccionados y mucho menos sancionados por las entidades competentes al no cumplir con los

requisitos mínimos para operar en el sector, generando así una mala reputación para el sector turismo y por ende para el destino Cajamarca.

1.2. Definición del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuáles son los factores que influyen en la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son los factores económicos que origina la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018?
- ¿Cuáles son los factores legales administrativos que originan la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018?
- ¿Cuáles son los factores culturales que originan la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar los factores que influyen en la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar los factores económicos que origina la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018.
- Conocer los factores legales administrativos que originan la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018.
- Analizar los factores culturales que originan la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018.

1.4. Justificación e Importancia

Desde el punto de vista teórico, el estudio se justifica, en analizar los factores que influyen en la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018; a fin de poder proponer estrategias que permitan minimizar el número de establecimientos de hospedaje informales, mejorando así la imagen del sector turismo y destino Cajamarca.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica, ya que, para el desarrollo de la investigación, se utilizará un instrumento de recolección de datos (cuestionario), diseñado en función de la variable de estudio (informalidad empresarial de hospedajes); el cual permitirá analizar los factores que influyen en la

informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018.

Desde el punto de vista de social, la investigación se justifica, puesto que se abordará una problemática que en la actualidad se torna muy preocupante en el ámbito empresarial y sobre todo en los establecimientos de hospedaje, afectando así, la mala reputación del sector turismo y del destino Cajamarca. Además, el presente estudio servirá como base para futuras investigaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos Teóricos de la Investigación

2.1. Antecedentes Teórico

A Nivel Internacional

(Mora, 2017), en su tesis “Análisis de la informalidad laboral en Colombia”, tuvo como objetivo analizar cuáles son los supuestos que se consideran fundamentales en ambas visiones de la informalidad laboral colombiana y cuáles son irreconciliables; investigación que tuvo carácter descriptivo, y como instrumento de recolección de datos se utilizó el análisis de datos históricos, en donde se concluye que, la informalidad laboral urbana en Colombia estaría abordando el 61%, pues más de la mitad de los trabajadores colombianos laboran en condiciones de informalidad.

(Fernández, Villar y Gómez, 2018), en su trabajo de investigación “*El análisis de la informalidad en América Latina*”, estudio que tuvo como propósito principal determinar el nivel de informalidad empresarial a nivel de América Latina, investigación que fue de tipo descriptiva y como instrumento de recolección de datos se recurrió a la recopilación de datos históricos. Llegándose a la siguientes conclusiones: en Colombia y Perú prevalecen la informalidad de subsistencia y la inducida por la regulación laboral; en Brasil y México es más importante la informalidad voluntaria, tanto entre los trabajadores de alta

productividad como en los de productividad baja, típicamente receptores de subsidios estatales (informalidad mixta); y en Chile la informalidad voluntaria es alta, lo cual es consistente con su nivel relativamente alto de ingreso per cápita, pero la mixta es baja, posiblemente por razones asociadas a una política social más focalizada. Los indicios generales también permiten inferir que en Argentina y Uruguay la informalidad mixta es relativamente alta y que la informalidad inducida en Argentina es un problema mucho más grande a diferencia de Uruguay.

(Tirape y Velastegui, 2016), en su tesis *“Incidencia de la Cultura Tributaria en el sector informal de la Provincia de Santa Elena, año 2016”*, menciona como objetivo cuantificar los efectos de la cultura tributaria sobre la actividad económica informal mediante la elaboración de un modelo econométrico a partir de la información de corte transversal, llegando a la conclusión que: la provincia de Santa Elena carece de capacitación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias debido a que no han recibido una educación acerca de los tributos su función y sus beneficios para la sociedad. Además, no conocen como funciona la economía nacional y no perciben que reciben parte del pago de los impuestos.

A Nivel Nacional

(Lynch, 2016), en su tesis “*Causas y consecuencias de la informalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso mercado modelo de Chimbote, 2015*”. Tuvo como objetivo determinar y describir las causas y consecuencias de la informalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y del Mercado Modelo de Chimbote-2015. Estudio que fue tipo descriptiva – bibliográfica. Llegándose a la siguiente conclusión: Las principales causas y consecuencias de la informalidad de las Mypes en el Perú se debe principalmente a los excesivos trámites burocráticos, los elevados costos para la formalización y los costos tributarios. Asimismo, las consecuencias son: la limitación a créditos en instituciones financieras, imposibilidad de expansión hacia nuevos mercados y el retraso del desarrollo económico-social del país.

(Medina, 2017) en su tesis “*La informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz – Ancash, 2016*”. Tuvo como objetivo conocer la informalidad en la prestación de servicios y la demanda turística en Huaraz, estudio que fue de tipo básico, con diseño no experimental, transversal de nivel correlacional. Los resultados conseguidos con el estudio probaron que existe correlación directa y significativa entre la informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en la ciudad de Huaraz; encontrándose un factor de correlación Rho de Spearman = 0,352 que demuestra que existe una correlación entre las variables de estudio. Lo cual nos permite concluir que la informalidad en la

prestación de los servicios turísticos tiene correlación significativa con la demanda turística en la ciudad de Huaraz.

(Quispe, 2016) en su investigación “*Oferta informal de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la calle procuradores de la ciudad del Cusco – 2016. Cuzco, Perú*”. Tuvo como propósito determinar el nivel de oferta informal de servicios de las agencias de viaje y conocer el nivel de satisfacción del turista en la calle procuradores de la ciudad de Cusco. La orientación de esta investigación fue cuantitativa, el tipo de investigación fue básica y aplicada, su nivel de investigación descriptivo, como muestra se tuvo a 354 turistas. El autor concluyó que: la oferta informal de servicios de las agencias de viajes influye significativamente en la satisfacción del turista en la calle Procuradores de la ciudad del Cusco, pues el 62.1% de turistas manifiestan su insatisfacción con la oferta informal como regular y un 30.5% considera que es mala. Además, el 61.1% de turistas consideran la organización de las agencias informales como regular y el 14.7% las considera malas. Por otro lado, el 45.3% de turistas indicaron que es malo que los jaladores los aborden.

2.3. Marco Histórico

La hotelería no siempre fue lujo ni grandes edificios, ni tampoco una infinidad de servicios para entretener al huésped, sino que eran espacios precarios creados con un único propósito: el de brindar un lugar donde dormir y alimentarse.

(Norval, 1936) hace referencia a los espacios de hospedaje no estaban destinados a turistas que visitaban los pueblos. En ese entonces las personas no se trasladaban para visitar a otros o conocer distintos lugares, sino que solo lo hacían por un interés económico o con objetivos vinculados a actividades religiosas.

“En Grecia, entre el año 1000 y el 500 a. de C. se hicieron acuerdos entre estados para realizar intercambios comerciales en los que se contempló la apertura de alojamientos libres para los comerciantes”. (Norval, 1936, p. 64). Por lo que, se construyeron posadas en la Isla de Delos y en Delphi para poder hospedar a todas las personas extranjeras a expensas del estado. En las mismas se hospedaban los embajadores de países extranjeros y los funcionarios estatales. Aunque desde antes de Cristo y hasta el Imperio Romano se fueron desarrollando diferentes espacios para poder hospedar a todos los viajeros que se trasladaban por diversos motivos.

(Foster, 1994) explica que probablemente los primeros en necesitar un lugar donde hospedarse fueron tanto conquistadores y guerreros como comerciantes, pero los conquistadores simplemente armaban carpas en el lugar que ellos mismos consideraban adecuados y al día siguiente

continuaban su odisea. Pero no sucedía lo mismo con los comerciantes, ellos sí tenían la necesidad de encontrar un lugar donde no sólo pudieran dormir, alimentarse e higienizarse sino donde también pudieran alojar a sus animales y alimentarlos. Y es así como comienza a crecer la industria; el mismo autor menciona que “indudablemente, hospedar fue una de las primeras empresas comerciales, y la hospitalidad fue uno de los primeros servicios a cambio de dinero.” (1994, p. 3).

El problema comenzó cuando los aristócratas viajaban y necesitaban un lugar donde hospedarse, porque las posadas no tenían las comodidades que estos requerían. Por lo tanto, empezó la construcción de espacios lujosos con características similares a los castillos europeos a los cuales se los denominó *hôtel*, que según (Foster, 1994) significa mansión y las tarifas que debían pagar eran muy caras para cualquier ciudadano.

Entre el siglo XVIII y el siglo XX se produjeron ciertos sucesos que marcaron un gran cambio en la hotelería. Ya no se hablaba de posadas o tabernas, sino que se trataba de pensar más en la comodidad y además en el servicio, es decir, en la manera que se atendía a los huéspedes y qué se les ofrecía, pero esto no se produjo en todas partes al mismo tiempo, sino que fue parte de un proceso durante el siglo XVIII.

Ya en el siglo XIX, la construcción de hoteles con características como los que hoy se conocen comenzó a incrementarse rápidamente tanto en Europa como en Estados Unidos. Se dice que la revolución de la hospitalidad tuvo lugar con la construcción del hotel Tremont House en la

ciudad de Boston, fue el primer hotel en el que se ofrecían habitaciones con llave y además cada una tenía un baño con una barra de jabón y una jarra (Foster, 1994).

El servicio hotelero en Perú, no es una novedad ni un reto. Hace seis siglos atrás los Incas tenían el conocimiento del hospedaje. En todo el Tahuantinsuyo se construían lugares de descanso, especialmente, lindantes a los Caminos del Inca. Se construían chullpas, famosos por su forma de torre a base de piedra. Eran reservorios de comida y lugar de descanso para los chasquis y comerciantes del imperio. Los sacerdotes, autoridades y gran parte de la nobleza inca, gozaban de un mejor sitio de descanso, con todos los lujos y servicios. Lugares tales como Pachacamac, Los Baños del Inca, Machu Picchu, Ollantaytambo están entre los más representativos. (Vásquez, 2009),

En el siglo XIX, luego de la conquista, virreinato e independencia del Perú y posteriormente la guerra con Chile, la presencia de hoteles en Lima era escasa, con pocos servicios. Se ubicaban mayormente próximos al Centro Histórico de Lima y cerca de rutas comerciales, camino a las principales provincias del Perú (Trujillo, Piura, Cajamarca, Arequipa y Cusco). También había hospedajes cerca de los puertos, ya que en siglos pasados los viajes se hacían por vía marítima por falta de carreteras. Los hoteles se les conocían con el nombre de hospedaje, alojamientos, casa de reposo o pensión. Las habitaciones eran rústicas, no contaban con baño independiente y mayormente ofrecían el servicio de comedor.

En los años 20, 30 y 40s, empezaron a construirse grandes Hoteles tales como el Bolívar, Sheranton y Country Club, el cual revolucionaron por el tipo de servicio “A1” que ofrecían. Además de hospedaje, ofrecían otros entretenimientos, elevando la categoría y preservando el prestigio hasta la actualidad. Luego, con el crecimiento urbano, hoteles de 3 y 5 estrellas se asentaron en distritos tales como San Isidro y Miraflores. En aquella época eran zonas muy exclusivas, donde la gente aristocrática vivía en grandes casonas cuya arquitectura tenía influencia occidental.

En la actualidad aún se le considera zona residencial, pero últimamente se han desarrollado zonas de alto flujo comercial, lo cual, no ha menoscabado su imagen como distrito, debido a una buena labor de sus autoridades. Hoteles como J.W. Marriot, El Pardo Hotel, Miraflores Park Hotel, Hotel Las Américas, Sol de Oro, se les considera los más importantes en Miraflores. El Country Club, Los Delfines, Swissotel, Plaza del Bosque, Sonesta Posada del Inca están considerados entre los mejores de San Isidro. Estos hoteles están entre los primeros ya que ostentan el título de 5 estrellas. El Ressornt & Centro de Convenciones el Pueblo, está considerado como el mejor Hotel en las afueras de Lima. En provincia, la ciudad del Cusco fue la que atrajo inversión hotelera luego de que Hiram Bingham descubriera Machu Picchu en 1911.

En Cajamarca, a finales del siglo XIX no existía el hospedaje público, era hogareño, los viajeros se alojaban en casas de sus familiares. Para los arrieros que venían de Cutervo, Chota, Bambamarca, San Marcos y del Valle de Condebamba existían posadas donde se alojaban, una ubicada en

el lugar donde se encuentra La Cruz del Molle y la otra posada en la misma esquina donde se ubica El Arco Blanco, estas posadas eran corrales grandes donde había un cuarto grande vacío en donde pasaban la noche. Una vez vendidas sus mercaderías, celebraban cantando al ritmo de pechadas y tomando agua ardiente, para luego retornar en sus bestias a sus lugares de origen. (Jave, 2015).

En el año 1906, abre sus puertas el Hotel Casa Blanca, primer hotel construido en Cajamarca con una antigüedad de 110 años ubicado en la Plaza de Armas siendo dueña actual de la propiedad la Sra. Teresa Arribasplata Bazán hija del dueño original Darío Arribasplata. (Sánchez, 2016). Paralelamente se construyó el Hotel Sucre que se ubicaba entre los jirones Amalia Puga y Ayacucho frente a la Plazuela Amalia Puga, años después cambió de nombre a Hotel Bolívar. (Aguirre y Bazán, 2016). En el año 1926, el señor Hilbeck Kimze vendió la propiedad donde se ubica el hostel Plaza a un chino llamado Antonio Chong por 15 mil soles de plata, quien posteriormente vende la propiedad a los hermanos Juan Bautista Quispe Mendoza y Eusebio Quispe Mendoza. Al morir el señor Eusebio Quispe hereda la mitad de la casona a su hija María Luisa Quispe Becerra quien vende su parte a su tío Juan Quispe en 60 mil soles de oro, la propiedad era una sola casa que comprendía la parte actual hasta el Jr. Amazonas. (Oblitas, 2016)

El señor Juan Quispe Mendoza fue de origen San Miguelino, fue un empresario hotelero muy dinámico miembro de la Cámara de Comercio. Siendo dueño de toda la propiedad, en el año 1940 funda el hostel “Plaza”

posteriormente divide la casona y apertura el hostel “Dos de Mayo” luego abre otro hostel llamado “Atahualpa” que se ubicaba en el Jr. Atahualpa 686 actualmente ya no funciona. Cuando fallece el señor Juan Quispe mediante disposición testamentaria de 13 de febrero de 1984 sus hijos se dividen los tres hostales. La casona donde funciona el hostel Plaza no ha sufrido ningún cambio aún mantiene su estructura original (Oblitas, 2016)

Con el tiempo aparecieron más hospedajes, uno de los primeros en la ciudad, le perteneció a un señor de apellido Iberico, que se ubicaba al costado de La Corte Superior entre los jirones El Comercio y Apurímac, posteriormente entre los jirones Junín y Cruz de Piedra abrieron dos hoteles más llamados Hotel Amazonas hoy en día conocido con el nombre de Hotel Cabildo y el Hotel Cajamarca, eran hospedajes básicos que alojaban a los comerciantes quienes debían pagar un sol de nueve decimos por pernoctar. Jave (2015).

La casa donde se ubica actualmente el Hotel El Cabildo, brindaba hospedaje desde años antiguos, en el año 1912 se alojó en este establecimiento Abraham Baldelomar, así como también, viajeros conocidos como Humboldt y Antonio Raimondi. Posteriormente con la construcción de carreteras y cuando el turismo comienza a tener un carácter más organizado en el año 1955 la casa que le perteneció al señor Lorenzo Iglesias fue demolida y a cambio se construyó el Hotel de Turistas, era uno de los hoteles más elegantes de la época que se ubicaba donde hoy es el Hotel Costa del Sol. (Portal, 2016).

En el año 1964 en el jirón Cruz de Piedra frente de la ex municipalidad provincial de Cajamarca, existía un cine y un hostel grande que se llamaba Los Andes posteriormente fue demolido, en esa época se construyó el Hostal Becerra y el Hostal San Francisco que ya no funcionan. A partir de los 80s se construyeron los demás hostales modernos con los que cuenta la planta hotelera de la ciudad. (Oblitas, 2016).

2.3. Marco Legal

Entre las Normas Legales que regulan al sector hotelero se tienen las siguientes:

- Ley General de Turismo N° 29408 - MINCETUR.
- Ley Orgánica del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) creada en Julio del 2002.
- Reglamento de Organización y Funciones de MINCETUR
- Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.
- Decreto Legislativo N° 120 – Exoneración de los Impuestos mínimos a la Renta y Predial a las Empresas de Servicios de Hospedaje, que inicien o amplíen sus operaciones antes de finalizar el año 1998.
- Decreto Supremo N° 089-96-EF- Dicta Disposiciones referidas a la aplicación de los Beneficios Tributarios a las Empresas de Servicios de Establecimiento de Hospedaje.
- Decreto Legislativo N° 821, Nuevo Texto de la Ley del Impuesto General a las Ventas (IGV)
- La normatividad vigente del Impuesto ha sido establecida por los artículos 8° al 20° del Decreto. Legislativo N° 776, Ley de Tributación Municipal, vigente a partir del 1° de enero de 1994.

Posteriormente, dichos artículos han sido modificados por la Ley N° 26836 publicada el 09 de julio de 1997; la Ley N° 27305, publicada el 14 de julio de 2000; la Ley N° 27616, publicada el 29 de diciembre de 2001; y la Ley N° 27647, publicada el 23 de enero de 2002. Cabe señalar

que antes de la vigencia del Decreto Legislativo N° 776, el Impuesto era regulado por la Ley N° 23552.

No obstante que la Ley de Tributación Municipal ya tiene varios años de vigencia, a la fecha, lamentablemente, aún no han sido publicadas las normas reglamentarias del Impuesto y, para suplir este vacío, se continúa utilizando el Reglamento del Impuesto al Valor del Patrimonio Predial - IVPP, aprobado por Decreto Supremo N° 148-83-EFC, en lo que no se oponga al Decreto Legislativo N° 776.

2.4. Marco Teórico

a) Teoría de la Organización Industrial.

Aparece en 1976 con las aportaciones que Hymer realiza en su estudio acerca de la empresa multinacional. Esta teoría está basada en la posesión de activos intangibles que la empresa explota con éxito en otro país, pueden explicar parcialmente la globalización de algunas empresas del sector servicios, especialmente en aquellos sectores intensivos en recursos humanos donde las empresas venden principalmente calidad en el servicio a sus clientes como ocurre en el sector hotelero. La teoría tiene importancia en la medida que cuando una empresa hotelera se internacionaliza debe de contar con activos o ventajas que le permitan ser competitivos en ese nuevo contexto tales como la marca, una mejor red de comercio, tamaño, innovación, diferenciación y calidad de productos o servicios; por lo que dicha ventaja competitiva puede permitirle a la empresa ganar beneficios relacionados con las economías de escala, mayor posicionamiento de la marca y reducción de costos de publicidad entre otros, en mercados exteriores donde su ventaja sea igual o superior a la de la competencia.

Las razones que inducen a las empresas a buscar la expansión internacional, se basan en la existencia de ventajas de propiedad poseídas por las empresas. El origen de estas ventajas puede encontrarse en técnicas de producción superiores como consecuencia de las imperfecciones de los mercados inputs que se traducen en la posibilidad de obtener ventajas absolutas en costes, gracias a un control de la tecnología, un sistema de

distribución innovador o una especial capacidad en el campo de la gestión y facilidades de acceso al capital, aspectos aplicables con mucha probabilidad a las actividades turísticas internacionalizadas. La posesión por la empresa de algunos de estos tipos de ventajas implica la existencia de mercados de competencia imperfecta u oligopolio y constituye un incentivo para buscar la expansión nacional o internacional, ya que todas ellas le garantizan a la empresa la posibilidad de vender sus productos a unos precios superiores a sus costes medios, aumentando por tanto los beneficios en función del volumen de ventas. (Martínez, 1997).

b) Teoría de la Oferta Turística.

La Oferta es la cantidad de un bien que los productores pueden y desean ofrecer en venta. La Oferta igual que la Demanda es un flujo por día, semana, mes o año. Se define como: “conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para disfrute y consume”. Está constituida por el patrimonio turístico, alojamiento turístico, restauración y equipamiento complementario, todo ello situado bajo la influencia de la organización de promotores en turismo como compañías de transporte regular, tour operadores y las agencias de viaje, en realidad, son operadores de mercado encargados de la comercialización turística, es decir, de poner en contacto oferta y demanda y que, si bien forman parte del sistema turísticos últimos consumidos por los turistas.

La oferta está desarrollada principalmente por el sector privado con el apoyo del sector público específicamente en la identificación de los recursos, la evaluación de los mismos, el desarrollo de la infraestructura necesaria, la promoción en los mercados de interés, la normatividad y la capacitación. Entre los factores que influyen en la Oferta Turística se identifican los siguientes: Objetivos de la empresa, Precio de venta de los bienes y servicios turísticos, Precio de todos los bienes y servicios, Precio de los factores de producción y el Estado de la tecnología. La Oferta Turística parte de la idea de que el turismo es una de las formas de consumo de un conjunto de bienes y servicios denominados turísticos y que adquiere un valor económico en función de su precio.

Entonces, en términos económicos:

TURISTA= CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS.

c) La Teoría General de los Sistemas aplicada al sector turístico

Se distinguen tres líneas de análisis teóricas de la actividad turística, según destaca (Beni, 2000). La primera línea se coloca en la perspectiva de producción, dentro de la pluralidad de empresas que actúan en el sector, algunas de las que transforman la materia prima en producto acabado y otras que ofrecen bienes y servicios ya existentes. La segunda línea se refiere a la distribución, donde se refiere a los servicios. Y también un sector de actividades, que según el momento productivo puede corresponder a lo distributivo, como un paso de los bienes y servicios turísticos directamente

de productor a consumidor. La tercera línea consiste en identificar y establecer condiciones del viaje y sus componentes, es decir, el origen del viaje, los medios de transporte usados, la naturaleza del viaje, el tiempo de permanencia en ese lugar, los equipamientos receptivos solicitados, motivaciones, necesidades y preferencias o el grado de participación en actividades turísticas recreativas, la estructura de gastos y la estratificación económica y social del consumidor.

2.4.1. Definición del servicio

(Stanton y Walker, 2000), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades".

En la Norma ISO 9000:2000 comenta que "un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible.

2.4.1.1. Características del servicio

La característica básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. (Berry, Bennet y Brown, 2003). Detallan que el servicio tiene cuatro características:

a. Intangibilidad. Son servicios que no se les puede tocar, probar, oler o ver.

b. Heterogeneidad. Los servicios varían. al tratarse de una actuación, normalmente llevada a cabo por seres humanos, además, son difíciles de generalizar, etc.

c. Inseparabilidad de producción y consumo. Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso.

d. Caducidad. La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

2.4.2.2. Satisfacción del cliente

(Kotler y Armstrong, 2009), definen que la satisfacción de los clientes es el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del consumidor.

En la actualidad, lograr la plena "Satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "Mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta.

2.4.2. El servicio de hotelería

Según (Stanton, Etzel y Walker, 2004), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades", en esta propuesta, cabe señalar que según los mencionados autores ésta definición excluye a los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios, pero sin que esto signifique subestimar su importancia.

En el sector turístico, el servicio hotelero puede denominarse producto-servicio ya que comparte las características propias tanto de los productos como de los servicios. El servicio hotelero se apoya tanto en elementos tangibles como en aspectos intangibles.

Reisinger (2001) afirma que hay un claro reconocimiento de que los servicios relacionados con el turismo y la hotelería requieren unos puntos de vista de marketing y gestión diferentes a los productos físicos. Estos servicios tienen características únicas y criterios diferentes de evaluación, distribución, establecimiento de procesos, establecimiento de precios, determinación de políticas de comunicación y estructuras de costes. Los servicios turísticos y hoteleros tienen una alta dependencia de la satisfacción del cliente.

(MINCETUR, 2010), señala que el servicio es el resultado de una sucesión de actos en los cuales interaccionan el cliente, el soporte físico y el personal de contacto, de acuerdo a procesos y procedimientos previamente establecidos, que buscan la satisfacción del consumidor y el logro comercial de la empresa prestataria.

2.4.3. La gestión hotelera

Cuando se trata de la gestión hotelera debemos decir que la calidad es la medida por la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de los clientes y/o turistas, la satisfacción es un término muy relativo por lo que cada turista podrá evaluar la calidad de servicio, en función a las experiencias vividas en el momento de hacer uso de un determinado servicio turístico.

Los elementos operacionales de los modelos en los cuales se basa la gestión hotelera son:

- El análisis completo de la demanda de los servicios por parte del cliente
- La clasificación de todos los productos que se encuentren en el inventario
- El análisis completo de los proveedores
- La gestión del transporte y la gestión de almacenamiento.

Para lograr una caracterización de los principales mercados, se debe disponer de informaciones tales como el nivel socio-económico, índice de satisfacción colectiva, las preferencias en cuanto a alimentos y bebidas, la modalidad de turismo que se tenga según el área en donde se encuentre el hotel, los planes de pensión que se otorguen en el hotel y la

estacionalidad de la demanda. Por su parte, en la investigación sobre la determinación de los índices correspondientes a la estacionalidad con respecto a aquellos turistas, no solo posee relevancia para la elaboración de pronósticos, sino que también, es muy importante para poder desarrollar en una forma mucho más objetiva y eficiente, una logística que responda a la exigencia de gustos y preferencias de los clientes en general como también, administrar el inventario del hotel acorde al grado de actividad y ocupación de la gestión hotelera con un efecto positivo sobre los costos.

2.4.3. Informalidad

2.4.3.1 Definición

La economía informal o economía irregular es la actividad económica que es invisible al Estado por razones de evasión fiscal o de controles administrativos (por ejemplo, el trabajo doméstico no declarado, la venta ambulante espontánea o la infravaloración del precio escriturado en una compraventa inmobiliaria). Emplea a más del 60 % de la población activa mundial.

La economía informal o irregular forma parte de la economía sumergida al lado de las actividades económicas ilegales (por ejemplo, la facturación falsa o falseada, el tráfico de drogas, el tráfico de armas, la prostitución, el blanqueo de capitales, el crimen organizado y el terrorismo).

2.4.3.2. Escenario de la informalidad en Perú

Informalidad empresarial en el Perú, responde a una serie de factores y situaciones político sociales. Por ello: Según el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial-IEDEP (2016), el sector formal empresarial convive con un número superior de empresas informales en cada región del país, lo que eleva los costos de transacción y complica la competitividad de las empresas legalmente constituidas.

En el año 2016 se identificó un total de 6'901.786 empresas informales, con un crecimiento de 3,5% respecto al 2015. El mayor número de empresas informales se encuentra en el sector Servicios, alrededor de 2,2 millones representando el 31,2% del universo empresarial informal, seguido del sector Comercio y transporte (21,3%) y Manufactura (7,2%). (Mongilardi Fuchs, 2017, p. 6).

Como se puede visualizar, la informalidad empresarial es manifiesta en el Perú, debido a una serie de factores, contando entre ellos la complejidad del sector, así como la cultura tributaria que pueden tener sus representantes. Vales decir, que la formalidad empresarial no solo beneficia a quienes trabajan en dicha empresa, sino que también beneficia al Estado, toda vez que la formalización implica mayor contribución al fisco, aunque en el Perú, se conoce que, “en el 2016, se identificó un total de 6,9 millones de empresas informales, con un crecimiento de 3,5% respecto al 2015” (Mongilardi Fuchs, 2017, pág. 9).

Por otro lado, Cajamarca es un departamento con mayor cantidad de empresas informales y con la menor contribución al Estado. Además, según una investigación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, la definición de una Mype informal es aquella firma que no es una persona jurídica o que no lleva libros contables ni pertenece al sector público y que emplea a menos trabajadores. Por lo que, el 86.4% del total de empresas son informales, de las cuáles el 34.7% estaría relacionado con la agricultura, caza y servicultura; el 13% con servicios; el 10% con transporte y comunicaciones y diversas ramas manufactureras 9.1%. (Chanduvi Vargas, 2011, p. 9).

2.4.3.4. Factores de la informalidad

a) Factores económicos

Según el diario El comercio (2017), en Perú, el trabajo informal no solo ocurre entre las personas con menor instrucción educativa y de condición económica más precaria, sino que casi el 50% de la clase media también labora en condiciones de informalidad, según un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Las razones por las cuales se acepta esta condición son tres:

- Por elección, tanto el empleador como el trabajador optan por ser informales para evadir costos y tener mayores beneficios económicos de corto plazo.
- Por evasión, las empresas prefieren quedarse en el sector informal y con ello, todos sus trabajadores están en las mismas

condiciones, a veces con algunos beneficios como gratificaciones.

- Por exclusión, los trabajadores tienen muy baja calificación laboral y por tanto no pueden conseguir trabajo en empleos formales. Según los cálculos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE, en el Perú al menos 11% de los 13 trabajadores trabajan en el sector informal pues no tienen otra opción, es decir, están en el tercer caso.

b) Factores jurídicos

En la mayoría de las empresas informales, el problema no es rigurosamente jurídico; el incumplimiento de la legislación es parte de un tema más amplio. La realidad es que la falta de control del cumplimiento en la mayoría de los países a menudo es el resultado de limitaciones financieras.

c) Factores culturales

La obligación del cumplimiento tributario puede ser suficiente para lograr los objetivos de la recaudación fiscal, dependiendo de la percepción de riesgo de los contribuyentes y de la capacidad de fiscalización y sanción de la Administración Tributaria. La cultura ciudadana, es un conjunto de programas y proyectos orientado a mejorar las condiciones de la convivencia ciudadana mediante un cambio conductual consciente, partiendo de la premisa de que la

modificación voluntaria de los hábitos y creencias de la colectividad puede llegar a ser un componente crucial de la gestión pública, del gobierno y la sociedad civil.

d) Factores burocráticos

En la actualidad los trámites administrativos y tributarios tienen efecto en la informalidad. En los últimos años se han incrementado las cargas burocráticas, lo cual repercute en una mayor carga de trabajo y consecuentemente en un mayor costo. Por tanto, el nivel de complicación de trámites burocráticos afecta la decisión de pasar a la informalidad siendo la relación de trámites cotidianos más marcada que la de trámites en constitución. (Villanueva, 2013, pág. 63)

2.5. Definición de Términos Básicos

- **Albergue.** “Establecimiento de hospedaje que presta servicios de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades a fines.” (MINCETUR, 2015)
- **Categoría.** “Rango en estrellas para diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart-Hotel y Hostal”. (MINCETUR, 2015)
- **Hospedaje.** Establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones privadas y/o comunes o colectivas con servicio sanitario privado y/o común o colectivo. (MINCETUR, 2015)
- **Hostal.** Es un establecimiento de hostelería de menor categoría que el hotel.
- **Hotel.** es un edificio que cuenta con un mínimo de 20 habitaciones para otorgar servicio de alojamiento. (MINCETUR, 2015)
- **Huésped.** Es el cliente de un establecimiento hotelero o el invitado a una casa por parte de un anfitrión.
- **Planta hotelera.** Comprende todos los establecimientos de hospedaje en conjunto de un determinado lugar.

- **Registro de huésped:** (El Diccionario General de Turismo p. 209) lo define como: “La cuantificación de los turistas y sus estancias por medio de fichas llenadas en hoteles y otros tipos de alojamiento”.

2.6. Hipótesis de la investigación

2.6.1. Hipótesis

Los principales factores que influyen en la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018, están relacionados con el factor económico, legal administrativo y cultural.

2.6.2. Operacionalización de la variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem's	Instrumento
Variable de estudio: X: Informalidad empresarial en hospedajes	La informalidad empresarial está conformada por empresas no constituidas en sociedades y que no están registradas en la administración tributaria.	X ₁ =Económico	- Costos de formalización	- 1 - 3	Cuestionario
			- Baja ocupabilidad hotelera	- 4 - 7	
		X ₂ = Legal administrativo	- Bajos ingresos económicos - Documentos de formalización		
X ₃ = Cultural	- Leyes y normas - Reglamentos - Trámites burocráticos de formalización - Ética y conciencia - Educación tributaria				

CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3. Metodología de la investigación

3.1. Métodos de investigación

Según, (Sánchez, 2013). El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

En la presente investigación se empleará el método analítico, en el cual el objeto de estudio: “Factores que influyen en la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018”, se lo trata de descomponer en cada factor: económico, legal administrativo y cultural, a fin de comprender porque, el sector turismo en Cajamarca abarca el 40% de empresas informales.

3.2. Tipo de Investigación

Investigación Aplicada. busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. (Sánchez, 2013).

Descriptivo: se utiliza para describir las características de una población o fenómeno en estudio. (Sánchez, 2013).

3.3. Diseño de investigación

No experimental. Se define como la investigación que se realiza sin manipular variables, en donde sólo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Sánchez, 2013).

3.4. Área de investigación

Administrativo

3.5. Población

Según, Hernández (2001), es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

En la presente investigación la población estará conformada por 88 hospedajes ubicados en el distrito de Cajamarca, 2018; de los cuáles 36 son informales.

Tabla 1. *Clase de la Oferta de la Planta hotelera con mayor crecimiento en la ciudad de Cajamarca entre los años 2012 y 2016*

CLASE	Valor inicial 2012	Valor final 2016	Tasa de crecimiento anual	Número de incremento	Porcentaje
hotel	26	49	17%	23	16%
hostal	67	149	22%	82	50%
hospedaje	42	88	20%	46	30%
casa hospedaje	6	9	11%	3	3%
lodge	1	2	19%	1	1%

Fuente: (Rojas, 2017)

3.6. Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hernández (2001).

Por tratarse de una población pequeña y muy específica, en le presente estudio se trabajará con una muestra poblacional. Es decir 36 hospedajes informales.

3.7. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1. Técnica

Encuesta: un conjunto de preguntas escritas y utilizadas para obtener información indistintamente para evaluar a una sola persona.

3.7.2. Instrumento

Cuestionario: Este instrumento se utilizará para medir cuáles son los factores que influyen en la informalidad empresarial de hospedajes en el distrito de Cajamarca, 2018.

3.8. Técnicas para el Procesamiento y de Análisis de Datos

Este proceso consiste en el recuento, selección, clasificación y sistematización de información recopilada en campo y en gabinete. Para lo cual se usará el programa de Excel versión 2016.

3.9. Interpretación de Datos

Para efectos de la presente investigación el análisis e interpretación de datos se realizará a través del programa Word versión 2016.








CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN









El Distrito de Cajamarca. es uno de los 12 distritos de la provincia de Cajamarca ubicada en el departamento de Cajamarca, actualmente el sector de servicios de hospedaje está bajo la administración de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, sin embargo, esta entidad no mantiene una data actualizada del total de los establecimientos hoteleros, sin embargo según (Rojas, 2017) asevera que existen 88 establecimientos de hospedaje, a los cuales se les generó un seguimiento in situ en donde se pudo determinar que del total de los mismos 36 serían establecimientos informales.











4.1. Base de datos de los establecimientos de hospedaje del distrito de Cajamarca









Tabla 2. *Establecimientos de hospedaje del distrito de Cajamarca*



N°	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN	OBSERVACIÓN	FOTOGRAFÍA
1	Santa Ana	Jr. José Sabogal 1139	Formal	
2	Guadalupe	Jr. Guadalupe 215	Formal	
3	Aurora	Jr. Amalia Puga 1014	Formal	

4	Malena	Jr. Garcilazo de la Vega 397	Informal	
5	Chávarry	Psje. Libertad 196	Formal	
6	S/N	Jr. Estrecho 122	Informal	
7	Del valle	Psje. Libertad 401	Informal	
8	Manthoc	Jr. Silva Santisteban 963	Formal	
9	Catequil	Jr. Urrelo 690	Formal	
10	Roberto y María	Jr. Leguía 112	Formal	

11	Witobi	Jr. Marañon 336	Formal	
12	Los olivos	Jr. Marañon 737	Formal	
13	Las flores	Jr. Chepen 1041	Formal	
14	Los ángeles	Jr. Chanchamayo 604	Formal	
15	Día y noche	Jr. Leguía 339	Formal	
16	Unión	Jr. Leguía 479	Formal	
17	Yahir	Jr. Marañon 542	Formal	
18	S/N	Jr. Leguía 429	Informal	









19	R.R	Jr. Jequetepeque 540	Informal	
20	Del arco	Jr. Del Comercio 158	Formal	
21	Casa hospedaje	Jr. Huánuco 1132	Informal	
22	Las pirámides	Jr. Mejillones 320	Informal	
23	Chero	Jr. Marañon 110	Formal	
24	Las mercedes	Av. Hoyos Rubio 1733	Formal	
25	Emely	Jr. Juncos 104	Informal	
26	Garden	Jr. Angamos 790	Formal	
27	Los jardines	Jr. Angamos 1092	Formal	
28	Los alisos	Calle Los Alisos 122	Informal	









29	La siesta	Calle Huaráz 284	Formal	
30	Aurorita	Jr. Puno 225	Formal	
31	El imperio	Jr. Angamos 1131	Formal	
32	El gato 1	Jr. Santa Inés 425	Formal	
33	S/N	Jr. Angamos 1039	Informal	
34	Del norte	Jr. Angamos 1135	Informal	
35	El romance	Jr. Dos de Mayo 920	Formal	
36	Multiservicios Alvarado	Prolg. San Martín 430	Informal	







37	Chota	Jr. La Mar 637	Formal	
38	Los jazmines	Jr. Amazonas 775	Formal	
39	La pascana	Jr. José Sabogal 224	Formal	
40	Ana maría	Jr. Apurimac 1074	Formal	
41	Sucre	Jr. Amalia Puga 811	Formal	
42	2 de Mayo	Jr. Dos de Mayo 587	Formal	
43	El viajero	Jr. La Mar 609	Formal	
44	El palacio dorado	Jr. Pisagua 730	Formal	
45	Hong Kong	Jr. Del Batan 133	Formal	



46	Bolívar	Jr. Del Batán 211	Formal	
47	Rodríguez	Jr. Apurímac 980	Formal	
48	Central	Jr. Apurímac 921	Formal	
49	La merced	Jr. Chanchamayo 140	Formal	
50	Cabellos	Jr. José Sabogal 136	Formal	
51	El óvalo	Av. Vía de Evitamiento Sur 757	Formal	
52	El tumi	Av. Atahualpa 179	Informal	
53	María Auxiliadora	Av. Atahualpa 309	Informal	

54	Miraflores	AV. Atahualpa 339	Informal	
55	Mi bella Cajamarca	Vía de Evitamiento Sur 940	Informal	
56	S/N	Vía de Evitamiento Sur 1302	Informal	
57	Río roma	Jr. El Milagro 143	Formal	
58	El dorado	Jr. Los Gladiolos 139	Formal	
59	La rústica	Jr. Emancipadores 140	Informal	
60	Corazón de Jesús	Av. San Matín 1503	Formal	
61	El cactus	Av. Mártires de Uchuracay 251	Formal	

62	Puñuy Wasi	Jr. Los Gladiolos 106	Formal	
63	Mi casita	Av. Martires de Uchuracay 1581	Informal	
64	Rodrigo	Jr. Las Américas 274	Informal	
65	Ebenezer	Jr. Larry Jonson 840	Formal	
66	El buen pastor	Jr. Larry Jhonson A1	Informal	
67	S/N	Av. Héroes del Cenepa 1408	Informal	
68	Matarino Suite	Av. Héroes del Cenepa 1681	Informal	
69	El silencio	Jr. Tiwinza 168	Informal	

70	Luna	Jr. Sanchez Hoyos 816	Informal	
71	Luz esperanza	Jr. Luz Esperanza 440	Formal	
72	Los incas	Av. San Martín 592	Formal	
73	La florida	Av. La Paz 104	Informal	
74	Anny	Jr. Bolegnesi 380	Informal	
75	Luz de Elena	Jr. Bolivar 273	Formal	
76	Las carmelitas	Av. Los Héroes 646	Formal	
77	S/N	Jr. Tupac Amarú 394	Informal	

78	S/N	Jr. Tupac Amarú 394	Informal	
79	América	Jr. Los conquistadores 140	Formal	
80	Luna azul	Jr. Imperio 143	Formal	
81	S/N	Av. San Martín 802	Informal	
82	S/N	Jr. Santa Sarita 392	Informal	
83	S/N	Av. Héroes del Cenepa 788	Informal	
84	Las terrazas	Cruz Blanca - salida a la costa	Formal	
85	El sol	Jr. 22 de Octubre 138	Informal	
86	S/N	Av. Héroes del Cenepa 2195	Informal	

87	Galgy	Jr. Santa Catalina 143	Informal	
88	S/N	Jr. Santa Catalina 150	Informal	

4.2.Resultados del cuestionario aplicado a los establecimientos de hospedaje que operan de manera informal

Los resultados que se muestran en este apartado, se recogieron del cuestionario que se aplicó a los establecimientos de hospedaje que operan de manera informal, sin embargo, es preciso mencionar que, de los 36 no todos los propietarios de los hospedajes accedieron a brindarnos información respectiva, en algunos casos sólo tuvimos contacto con el recepcionista y/o responsable del negocio.

Datos generales:

Pregunta 1. Marque su género

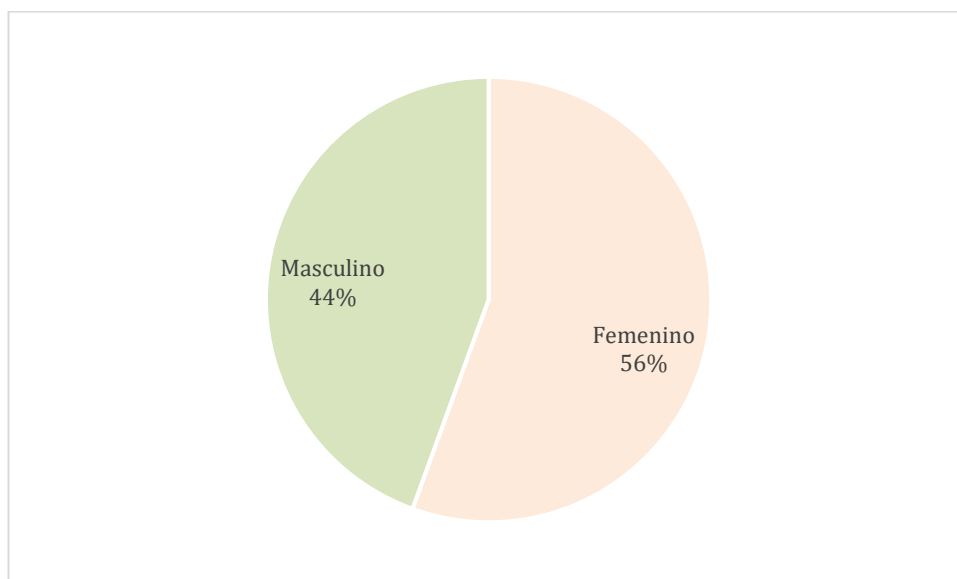


Figura 1. Género de los encuestados

Interpretación:

Del total de los encuestados el 44% manifestó asumir un género masculino mientras que el 56% serían damas.

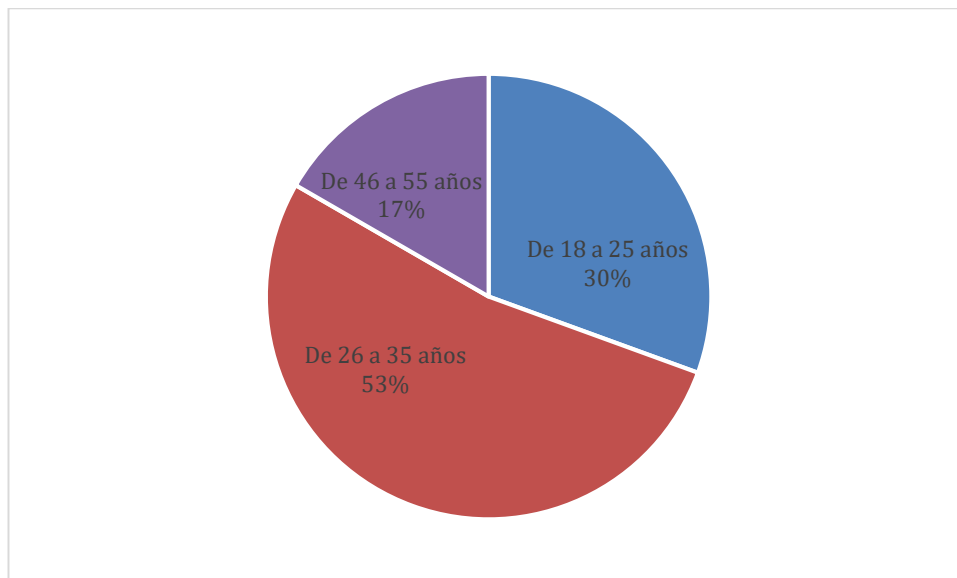
Pregunta 2. Marque usted, su intervalo de edad

Figura 2. Edad del encuestado

Interpretación:

Según la población en estudio el 53% estarían abordando una edad entre 26 a 35 años; el 30% estaría asumiendo un rango de edad de 18 a 25 años y sólo un 17% estarían en intervalos de 46 a 55 años de edad.

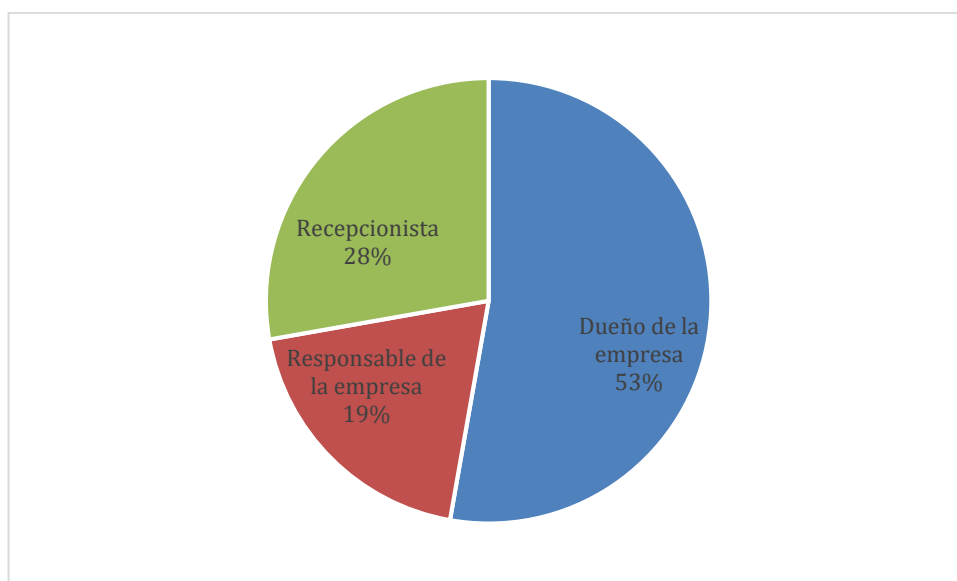
Pregunta 3. ¿Cuál es su condición laboral?

Figura 3. Condición laboral del encuestado

Interpretación:

El 53% de la población en estudio afirmaron ser los propietarios del establecimiento, además, manifestaron que son ellos mismos quiénes se responsabilizan de las tareas de su negocio, sin tener la necesidad de contratar a una persona extra, y en caso excepcionales sólo contratan a una persona que ejecuta trabajo operativo de limpieza; además, el 28% aseveró ocupar el puesto de recepcionista y sólo el 19% mencionó ser el responsable de la empresa, aunque no mencionaron tener ningún puesto de trabajo, afirmaron ser algún familiar encargado del negocio.

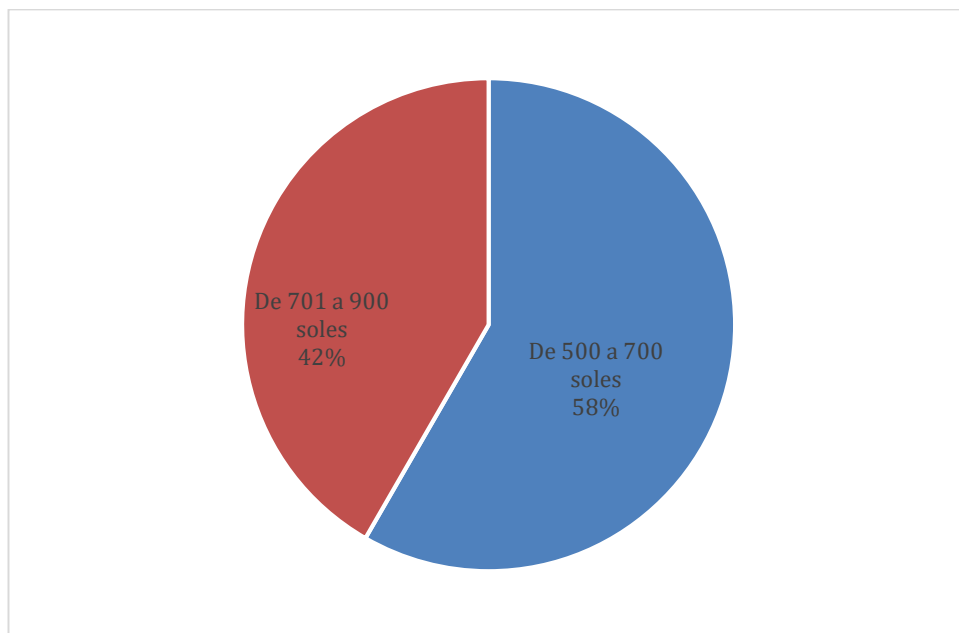
Pregunta 4. Marque su intervalo de ingresos que percibe mensualmente.

Figura 4. Índice de ingresos que percibe el encuestado

Interpretación:

De acuerdo a los encuestados el 58% menciona que percibe un salario que oscila entre S/500 a S/700 nuevos soles y el 42% indicó que reciben el monto de S/ 701 a S/900 nuevos soles mensual; sumado a ello se tiene que muchos de los encuestados aseveraron que laboran un promedio de 10 horas diarias, y aunque el salario es relativamente bajo, permanecen en la empresa por falta de oportunidad laboral.

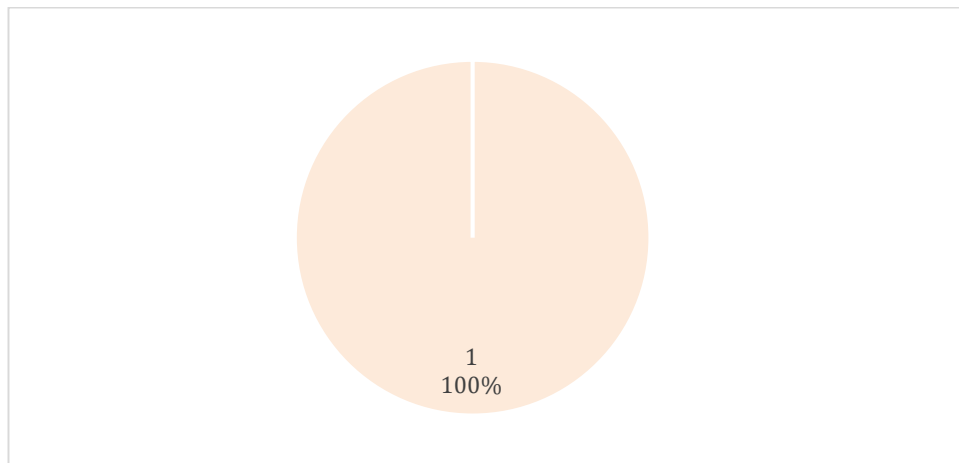
Pregunta 5. ¿Cuál es su modalidad de contrato laboral?

Figura 5. Modalidad de contrato laboral

Interpretación:

El 100% de la población en estudio aseveró mantener un trabajo a tiempo completo, aunque muchos de ellos afirmaron que en varias ocasiones han llegado a trabajar entre 9 y 10 horas diarias, o inclusive se les contrató para ejercer una labor de recepcionista y terminaron realizando otro tipo de labores como: ama de llaves, trabajos de limpieza, lavandería y otros. Sumado a ello todos tienen un contrato de trabajo informal.

Pregunta 6. ¿Cuál es la formalidad del hospedaje en el que labora?

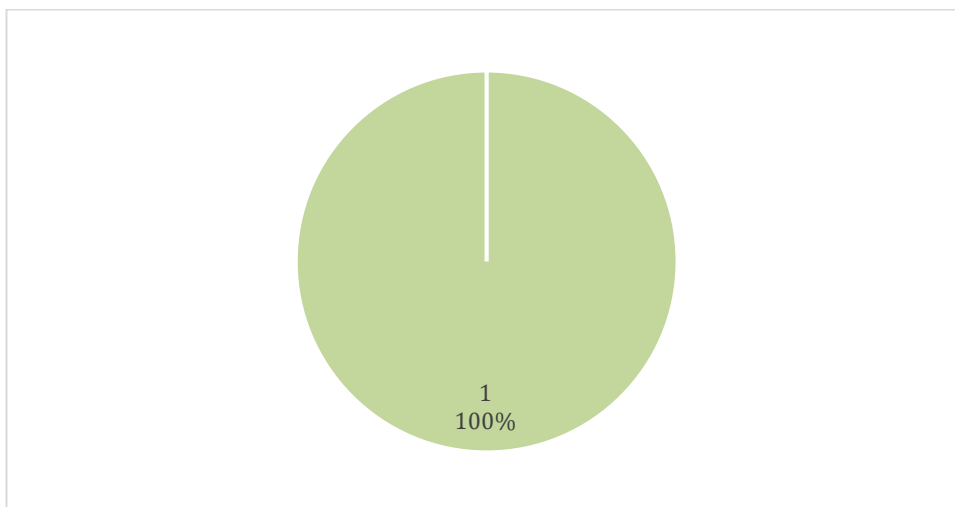


Figura 6. Formalidad de los hospedajes

Interpretación:

El 100% de los encuestados afirmaron que la empresa en la que se desempeñan es informal, pues adolece de la documentación respectiva.

Pregunta 7. Sí, su respuesta en informal, ¿Por qué cree usted que el hospedaje en el que labora es informal?

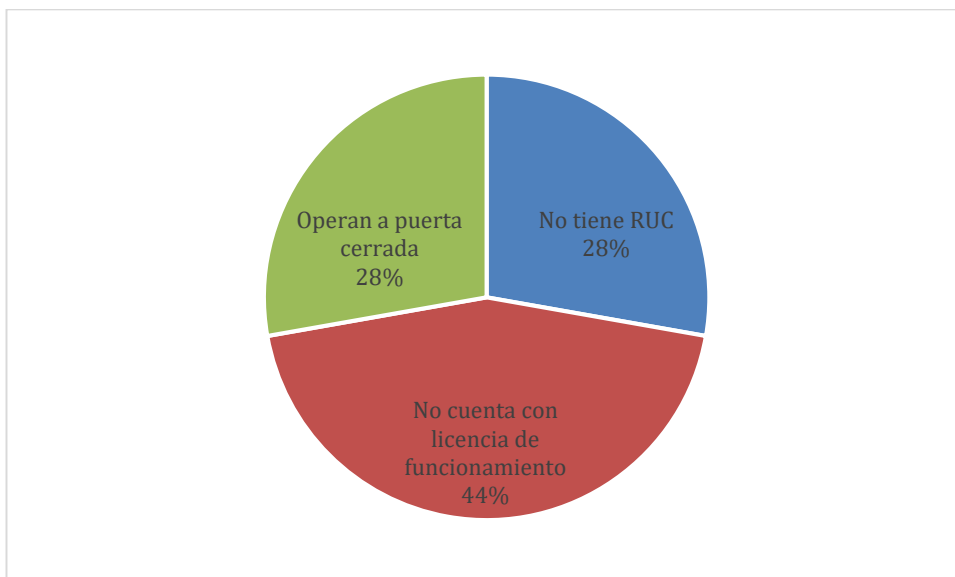


Figura 7. Características que hacen informal al establecimiento de hospedaje

Interpretación:

Según la respuesta emitida por los encuestados el 44% aseveró que la entidad en la que labora no es formal pues no cuenta con licencia de funcionamiento; aunque en algunos casos su licencia estaría vencida, sin embargo, ya no la renuevan pues a la fecha ya no cumplen con los requisitos mínimos para formalizarse de acuerdo a ley; el 28% aseveró que esta situación se genera a causa de adolecer de RUC y además, se encontrarían atendiendo de manera clandestina (a puerta cerrada).

Pregunta 8. ¿Cuál cree que es el motivo por el cual el establecimiento no se formaliza?

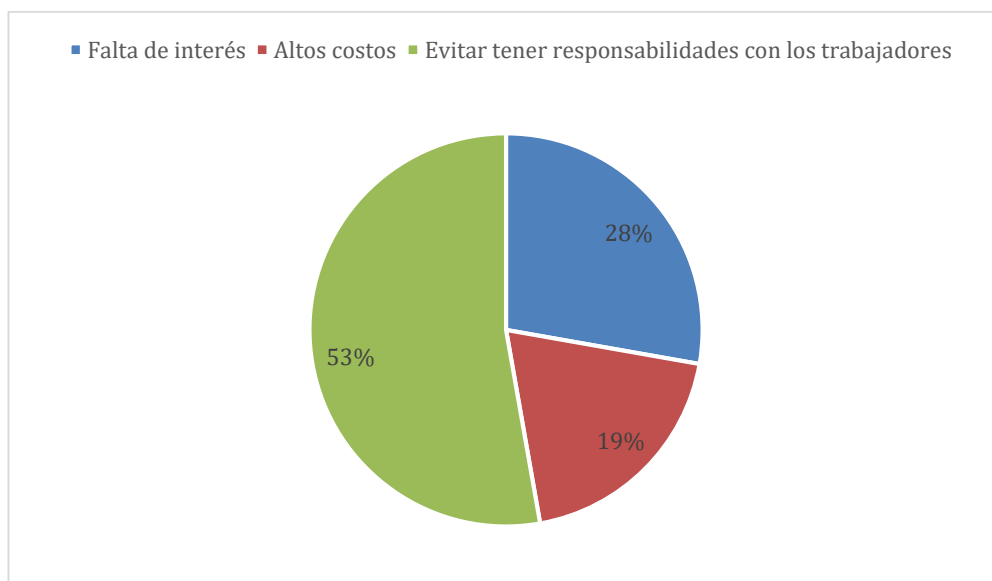


Figura 8. Motivo por el que el establecimiento no formaliza

Interpretación:

De acuerdo a la población en estudio el 53% indicó que, el establecimiento no ha logrado formalizarse pues tratan de evitar tener responsabilidades formales con los colaboradores como: la asignación de un seguro, CTS, vacaciones

truncas, Essalud, asignación de un salario mínimo, etc; por otro lado, el 28% aseveró que la informalidad se debería a la falta de interés por parte del empresario.

Finalmente, el 19% mencionó que se debería a los altos costos que este proceso acarrea; cabe resaltar que esta última respuesta se obtuvo de los propietarios del negocio directamente.

Pregunta 9. ¿Qué promedio mensual de huéspedes atiende en su establecimiento?

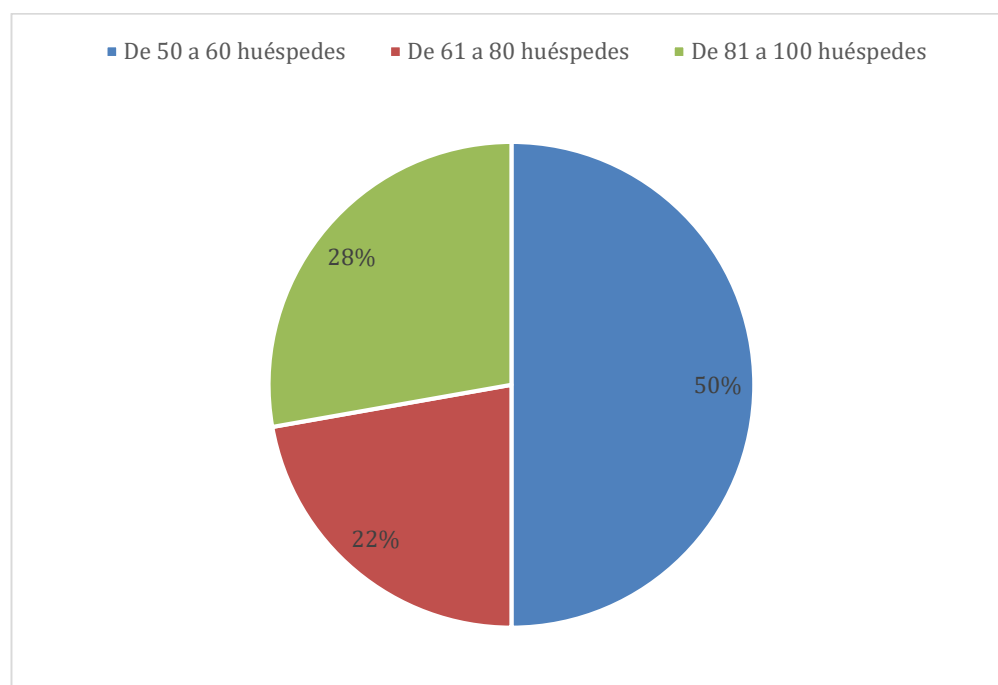


Figura 9. Promedio mensual de huéspedes

Interpretación:

Según la población encuestada el 50% indicó que mensualmente el establecimiento atiende a un promedio de 50 a 60 huéspedes; el 28% aseveró atender a un flujo de huéspedes de 81 a 100 personas y finalmente, el 22% mencionó que a su hospedaje llegan mensualmente un promedio de 61 a 80 clientes.

Pregunta 10. ¿Marque el rango de ingreso económico que se recauda por el servicio de hospedaje?

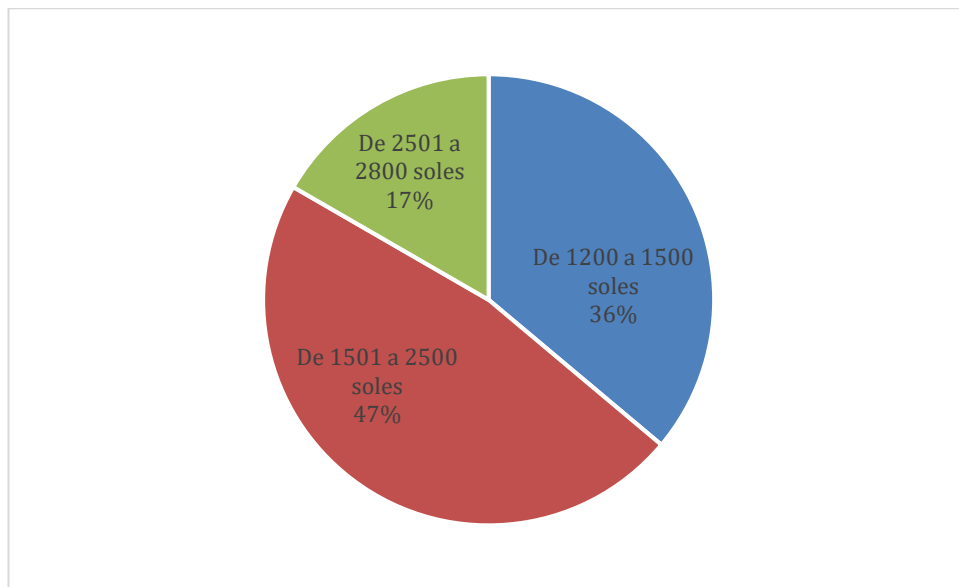


Figura 10. Ingreso económico que se recauda por el servicio de hospedaje

Interpretación:

A la fecha el 47% de la población encuestada aseveró que mensualmente el establecimiento recauda un promedio de S/1501 a S/2500 soles; el 36% asevera percibir un monto mensual de S/1200 a S/1500 y finalmente, el 17% asegura que al mes logran recaudar un promedio de S/2501 a S/2800 nuevos soles.

Pregunta 12. ¿Tiene conocimiento del marco legal para la formalización de empresas?

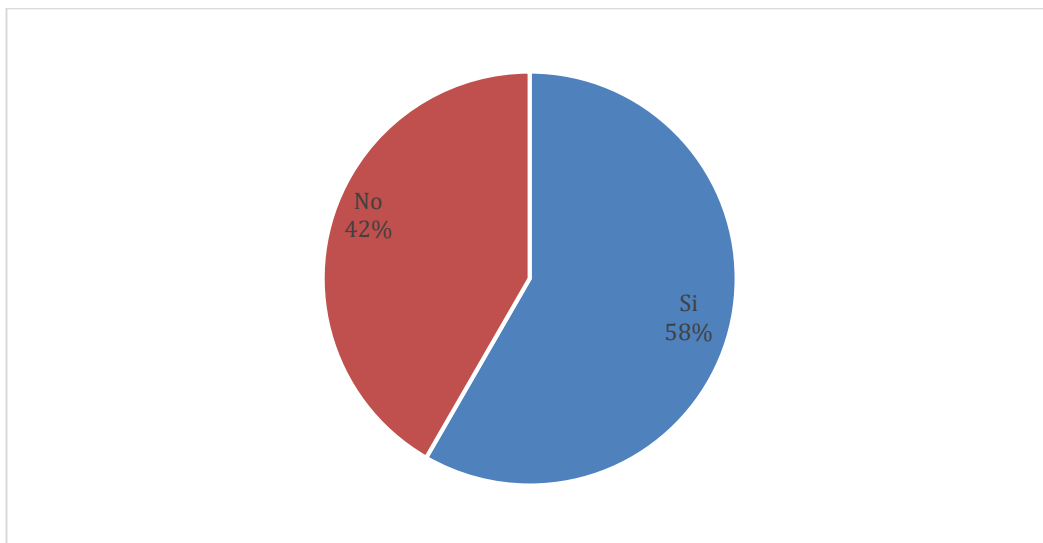


Figura 11. Conocimiento del marco legal para la formalización empresarial

Interpretación:

El 58% indicó que, si tienen conocimiento del marco legal para la formalización empresarial, mientras que el 42% aseveró no manejar esta información de manera clara.

Pregunta 13. ¿Qué entidades competentes fiscalizan el buen cumplimiento del servicio de hospedaje?

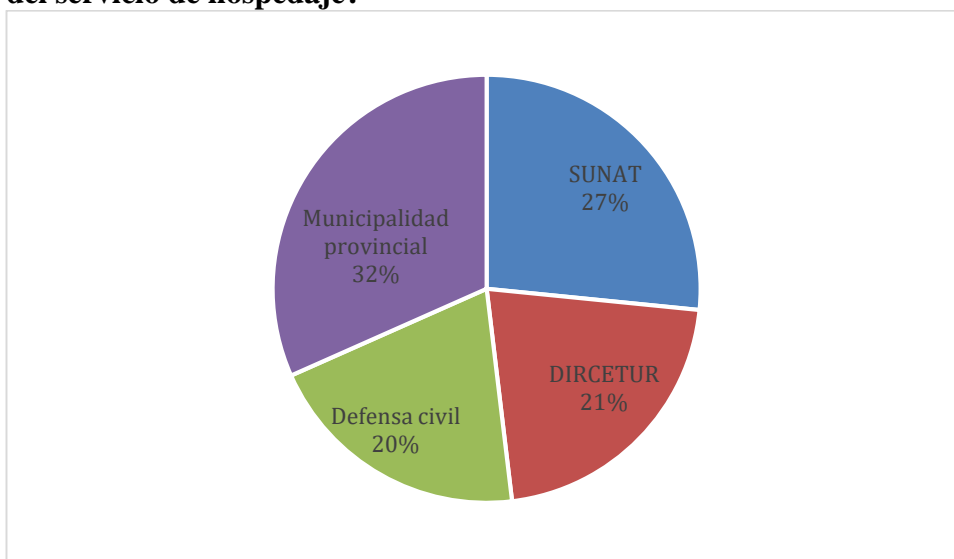


Figura 12. Entidades competentes que fiscalizan el buen cumplimiento del servicio de hospedaje

Interpretación:

El total de la población en estudio el 32% aseveró que la entidad competente que fiscaliza el buen cumplimiento del servicio de hospedaje es la Municipalidad Provincial de Cajamarca; para el 27% sería SUNAT; para el 21% Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cajamarca y finalmente para el 20% sería Defensa civil.

Pregunta 14. ¿Usted considera que los trámites documentarios para la formalización de empresas son engorrosos? Sí, su respuesta es Sí. ¿Por qué?

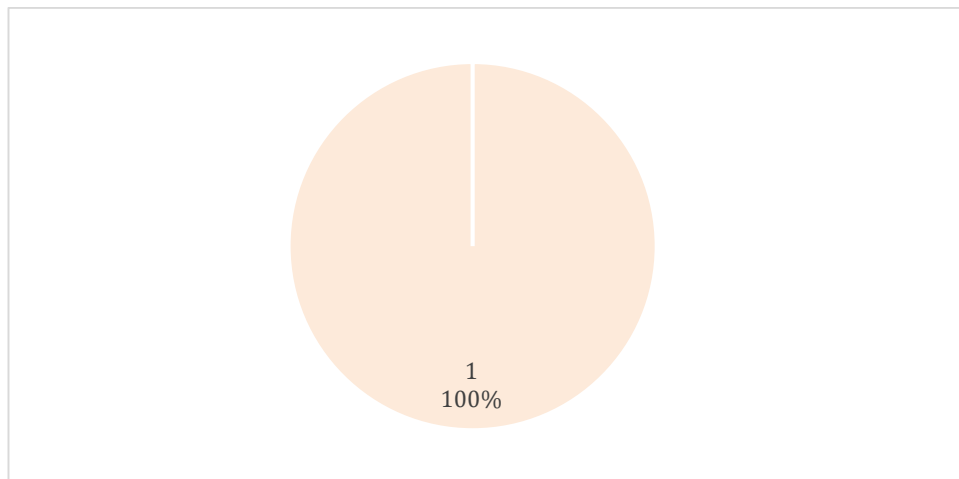


Figura 13. El empresario considera que los trámites documentarios para formalizar son engorrosos.

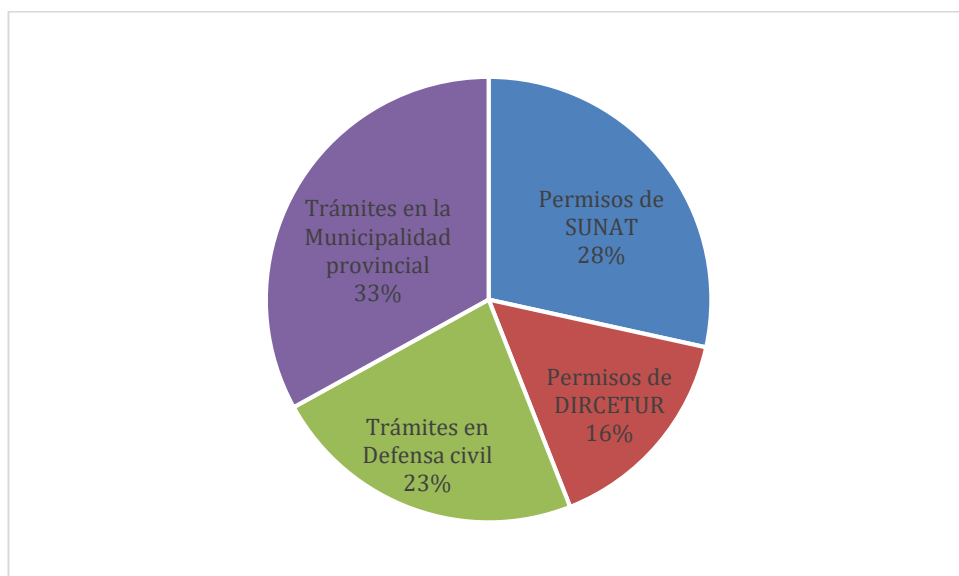


Figura 14. Razón porque los trámites son engorrosos

Interpretación:

El 100% de los encuestados afirmaron los trámites documentarios para formalizarse en el entorno empresarial resulta muy engorroso; sobre todo cuando se trata de solicitar la licencia de funcionamiento ante la Municipalidad Provincial de Cajamarca, calificando este proceso como el más engorroso con un 33%; además el 28% afirmó que otro trámite complejo es el que se ejecuta ante la SUNAT; para el 23% sería la burocracia existente ante defensa civil.

Finalmente, el 17% asevero que también la Dirección Regional de Comercio Exterior y turismo, presenta muchas dificultades ante este procedimiento.

Pregunta 15. ¿Usted es consiente que operar de manera informal, está mal?

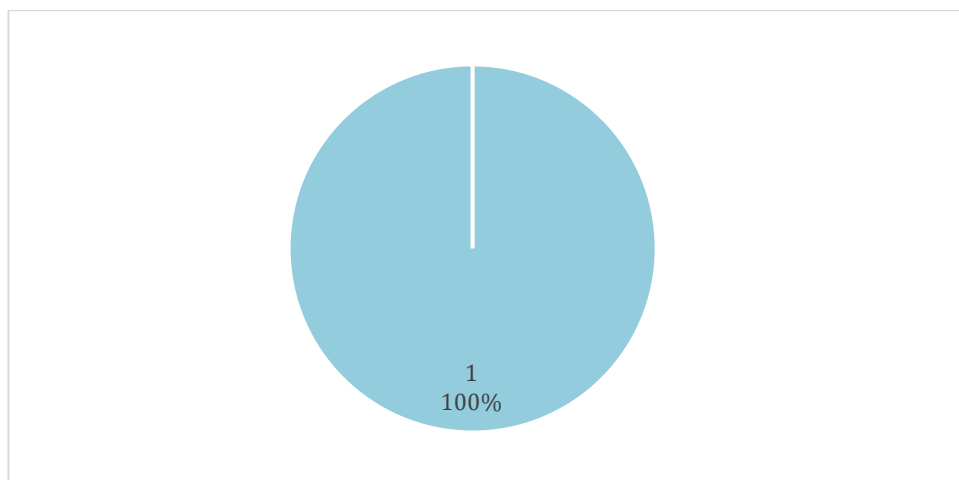


Figura 15. El empresario es consiente que operar de manera informal está mal

Interpretación:

El 100% de la muestra estudiada manifestó estar consiente que operar en el mercado de manera informal es una acción negativa, sin embargo, a pesar de ello, no todos tienen la más mínima iniciativa de querer formalizarse.

Pregunta 16. ¿Cuáles serían las consecuencias para los colaboradores que trabajan en una empresa informal?

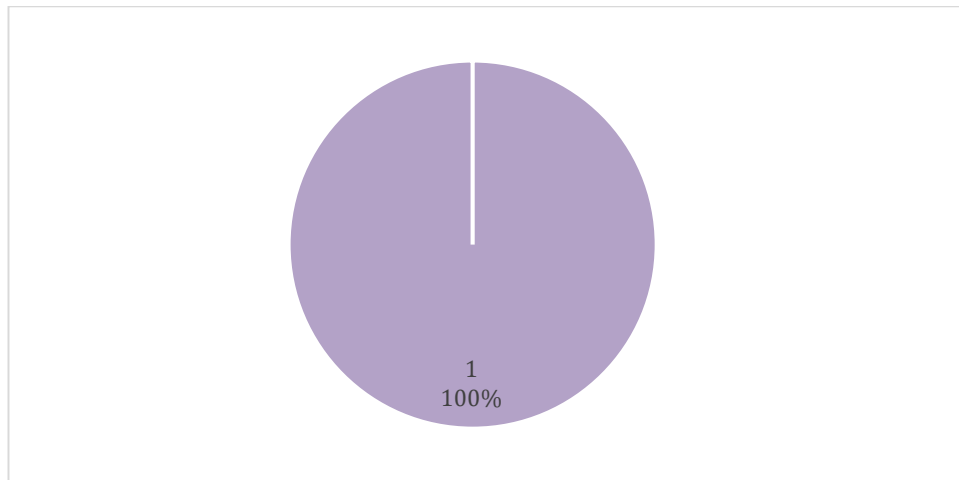


Figura 16. Consecuencias del colaborador por trabajar en una empresa informal

Interpretación:

De los encuestados el 95% aseveró que las principales consecuencias que asume el colaborar por trabajar en una entidad informal radica principalmente en: no tener acceso Essalud, pagos inferiores al suelo mínimo, inestabilidad laboral, no contar con un CTS, no contar con vacaciones pagadas y no estar afiliado a un seguro de vida.

Pregunta 17. ¿Cuáles serían las consecuencias para el empresario que opera de manera informal?

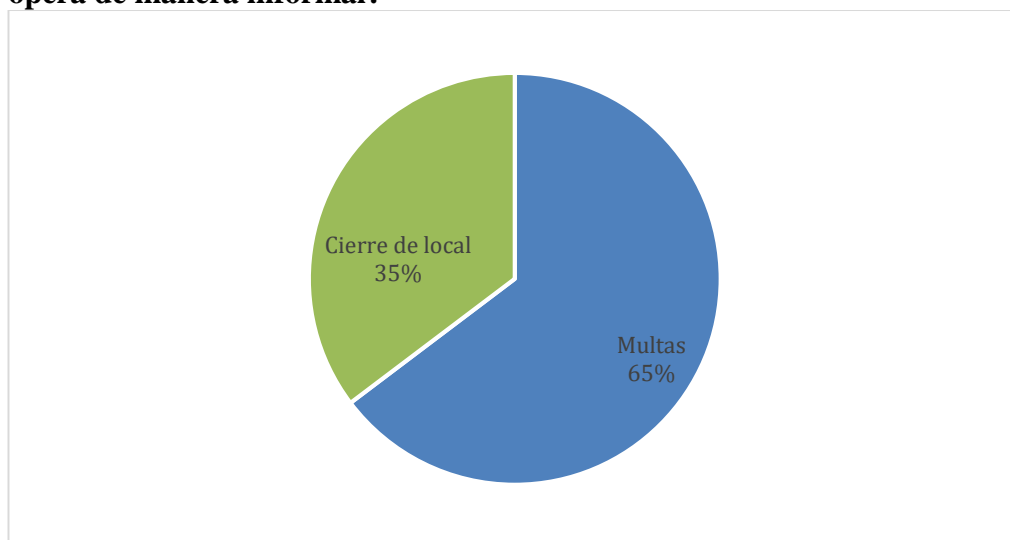


Figura 17. Consecuencias para el empresario que opera de manera informal

Interpretación:

El 65% asevera que las consecuencias para el empresario que opera de manera informal radica principalmente en multas, así mismo, mencionaron que a menudo son multas que terminan archivándose, o simplemente ellos hacen caso omiso a dicho procedimiento, y el 35% mencionó que muchas veces este tipo de acción acarrea un cierre de local, afirmando que los casos son mínimos en este sector, pues las inspecciones también serían esporádicas, y muchas veces únicamente queda en una acta de observaciones, en una llamada de atención, etc.

Pregunta 18. ¿Por qué razón no formaliza su empresa?

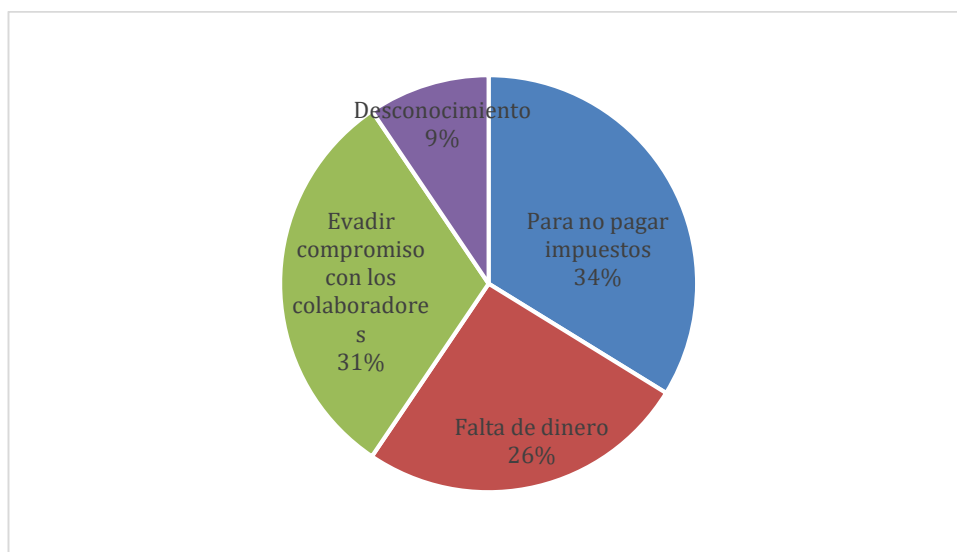


Figura 18. Porque razón no formaliza las empresas informales

Interpretación:

De la muestra en estudio el 34% mencionó que no formaliza para evitar pagar impuestos ante la SUNAT; el 31% aseveró cometer esta acción con la finalidad de evadir compromisos formales y/o legales con los colaboradores; para el 26% sería la falta de dinero. Y sólo para el 9% la limitante fundamental radica en el desconocimiento.

Pregunta 19. ¿Le han suministrado a usted multas y sanciones extremas por no estar Formalizado?

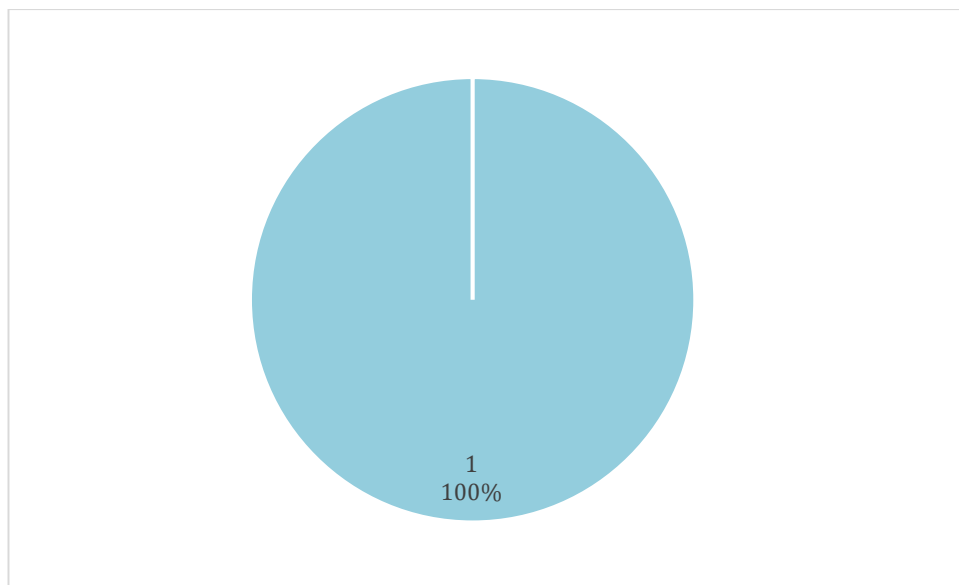


Figura 19. Multas y sanciones extremas por no estar formalizado

Interpretación:

El 100% de los encuestados dijeron que hasta la fecha no les han generado multas y/o sanciones extremas por no estar formalizado, agregando de que, a menudo las entidades competentes de regular este sector les fiscalizan esporádicamente, sin embargo, la inspección termina con un levantamiento de acta, en el cual se les genera recomendaciones y en algunos casos les han invitado a recibir charlas sobre temas de formalización empresarial.

Pregunta 20. ¿Qué beneficios espera recibir, para poder formalizarse?

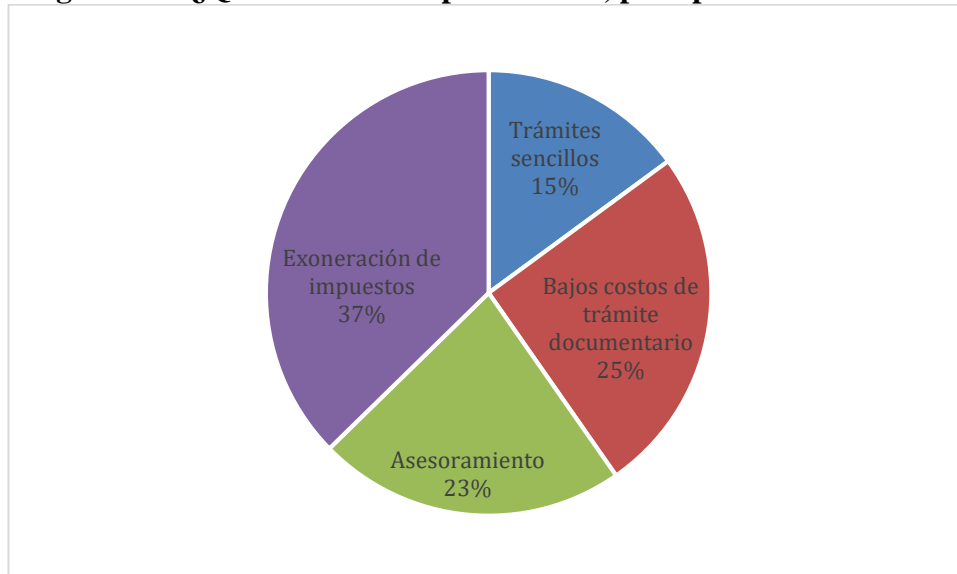


Figura 20. Beneficios que espera tener, para poder formalizarse

Interpretación:

Según la población en estudio el 37% aseveró que, para poder formalizarse requiere de una exoneración de impuestos por parte de la SUNAT, pues aseguran que, los ingresos que perciben mensualmente son bajos, y no consideran justo que se le debe de cancelar a una institución del estado que no les genera beneficios y/o retribuciones; el 25% espera que los costos de formalización asuman una cotización relativamente baja; el 23% espera recibir un asesoramiento personalizado, pues conocen a que, entidades debe de recurrir pero no manejan información sobre que trámite se debe de ejecutar en cada una de ellas, además, afirman que demanda de tiempo y con el asesoramiento personalizado les sería mucho más sencillo seguir este proceso.

Razón por la cual, el 15% espera que los trámites documentarios sean sencillos y sin mucha burocracia.

PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

La presente propuesta de solución para minimizar el número de establecimientos de hospedaje informales en nuestra región e Cajamarca, estarían relacionados a tres fases.

1. Determinación del Beneficiario

Se considera beneficiario, al empresario que opera en establecimientos de hospedaje en calidad de informal.

Para la elección de beneficiarios se requiere de un “facilitador”, quién aplicará una guía de entrevista, a fin de obtener los siguientes datos:

- Nombre del propietario de la organización: _____
 - Nombre comercial: _____
 - Número y fecha de caducidad de licencia de funcionamiento: _____
 - Calificación y categorización del establecimiento: _____
 - Dirección: _____
 - RUC: _____
1. ¿Cuántas habitaciones tiene su establecimiento de hospedaje?
 2. ¿Qué tipo de servicios brinda?
 3. ¿Cuántos colaboradores tiene su organización?
 4. ¿Quiénes son sus principales clientes?
 5. ¿Cuánto vale una habitación simple?

Finalizada la entrevista, el facilitador, determinará que establecimiento es informal a fin de catalogarlo como beneficiario. Quiénes deberán de presentar los siguientes problemas:

- Conductas de informalidad.
- El empresario que en apariencia demuestre desorganización de: gestión, manejo de costos, bajo entendimiento de las condiciones de acceso a la formalidad y los beneficios que otorga la Ley.

- Quien esté dispuesto de participar de las capacitaciones y pueda brindar acceso a su empresa al voluntario para desarrollar el acompañamiento.

2. Propuesta de capacitación

La capacitación tiene el objetivo principal de conseguir que el empresario informal se incluya en las líneas de la formalidad según los criterios establecidos, dichas capacitaciones de deberán de generar por sesiones semanales de duración de 1 hora, en grupos pequeños de acuerdo a la zona donde se ubique el establecimiento.

Ejes temáticos de la capacitación

a) Industria Hotelera

Con la finalidad de que el empresario se empodere con temas relacionados, al manejo y gestión de establecimientos de hospedaje como: infraestructura hotelera, blancos, amenities, y otros, de acuerdo al manual de calidad de establecimientos de hospedaje.

b) Costos

Ello con el propósito de clarificar las diferentes dificultades que existen frente al manejo de precios razonables en el sector de hospedajes, pues de acuerdo a la investigación generada este tipo de organizaciones adolece de un margen de ganancia óptimo. En consecuencia, el empresario no conoce sus márgenes de ganancia y no realiza un cálculo inmediato entre lo invertido y su rentabilidad.

c) Marketing

Con la finalidad de afianzarles de mejores estrategias de publicidad físicas y digitales, que les ayuden a captar con mayor precisión a sus potenciales clientes, además, de lograr posicionarlos dentro del mercado hotelero en Cajamarca.

d) Administración y gestión empresarial

Otorga importancia a la dirección de una empresa de hospedaje en donde el empresario deberá de conocer sobre la administración de sus recursos humanos, materiales y financieros dentro de la organización.

e) Contabilidad y finanzas

Permitirá al beneficiario conocer cuánto está invirtiendo en su negocio y así mejorar su competitividad. Es esencial desarrollar aspectos simples como el llenado de libros contables.

f) Formalización y Derecho

La introducción a la formalidad del empresario dependerá fundamentalmente del contenido impartido con base legal, ello implica inducir al beneficiario a las diferentes posibilidades que proporcionan las normas por medio de la formalidad.

El capacitador debe ser un profesional de las ramas de:

- Derecho
- Administración

- Economía
- Turismo y Hotelería y/o afines

El conocimiento del capacitador debe de estar alineado al rubro hotelero y legal.

3. Propuesta de acompañamiento

1. Estrategia y duración

El acompañamiento deberá de ejecutarse en conjunto al de las capacitaciones programadas, con una duración de 1 hora semanal (a por lo menos 03 establecimientos). Es decir, después de cada capacitación que reciba el beneficiado, de le generará un acompañamiento al día siguiente a fin de asegurarnos que haya comprendido dichos contenidos, por ello el voluntario deberá enfocarse en evaluar al beneficiario periódicamente, orientando su comportamiento a mejorar sus prácticas empresariales.

El acompañamiento se deberá de generar por 6 meses. Orientados a los aspectos internos y externos a la organización, en donde se deberá observar metas de acuerdo a cada eje temático.

2. El voluntario

El voluntario deberá de ser un profesional especializado en gestión de negocios, dispuesto a destinar tres horas semanales a 03 establecimientos de hospedaje que hayan sido beneficiados. Además, de poseer amplios conocimientos en la industria hotelera.

3. Evaluación

La evaluación que plantee el voluntario será a través de un sistema de evaluación de 'rúbrica', en donde se supervise las conductas del beneficiado, de acuerdo a cada uno de los ejes temáticos que se desarrolle. En donde 1 hora a la semana se deberá de observar y evaluar al beneficiado, asegurándonos de que verdaderamente este comprendiendo los temarios desarrollados, además, de ir orientándole de manera interna sobre el proceso de su formalización empresarial.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de resultados

(Mora, 2017), asevera que, la informalidad laboral urbana en Colombia estaría abordando el 61%, pues más de la mitad de los trabajadores colombianos laboran en condiciones de informalidad, pese a las bajas remuneraciones que perciben.

Acción que también se ve plasmada en nuestra realidad peruana, más aún cuando se hace referencia al ámbito de Cajamarca, en donde se determinó que, el 40% de empresas de servicios ligadas al sector turismo son informales de las cuáles al menos 36 empresas se dedican al servicio de hospedaje, en donde los colaboradores manifestaron percibir un salario que oscila entre S/ 500 a S/ 700 soles, realidad que no se debería de permitir, pues no sólo están vulnerando los derechos del colaborador, sino también se estaría haciendo caso omiso al marco legal que respalda a cualquier cliente interno de una organización.

Por su parte (Lynch, 2016), afirmó que, las principales causas y consecuencias de la informalidad de las Mypes en el Perú se debe principalmente a los excesivos trámites burocráticos, los elevados costos para la formalización y los costos tributarios.

Realidad que también se podría ver plasmada en nuestra nación, en donde la gestión pública demanda de excesivos trámites burocráticos, que lo que más generan es dilatar determinados procedimientos administrativos, pues fueron los mismos encuestados que manifestaron no formalizarse porque la documentación de dichos permisos, solicitudes y otros; les resulta sumamente engorroso, sumado

a ellos se tiene que muchos de estos empresarios desconocen de las funciones de cada entidad que interviene en este proceso.

Por otro lado, (Tirape y Velastegui, 2016), manifestó que, son los contribuyentes quienes carecen de capacitación técnicas en relación al cumplimiento de las obligaciones tributarias debido a que no han recibido una educación acerca de los tributos su función y sus beneficios para la sociedad.

Sin embargo, en el contexto de Cajamarca, el 95% manifestó no acogerse a este proceso de formalización a fin de evitar responsabilidades con sus colaboradores, acción y pensamiento que denota que, estos empresarios conocen del marco legal para poder formalizarse, sin embargo, el sólo hecho de evadir responsabilidades genera este tipo de comportamiento, sumado a ello se tendría, las escasas sanciones que generan las entidades públicas ligadas al tema de formalización.

Finalmente, (Quispe, 2016) afirma que, la oferta informal de servicios influye significativamente en la satisfacción del cliente externo, y más aún cuando el ámbito de estudio serían establecimientos de hospedaje en donde no solo se estaría brindando un servicio deficiente, sino también, se estaría generando otro tipo de negocios que operan como establecimientos de alto tránsito, propenso además, al incremento de la ESNNA (Explotación sexual de niños niñas y adolescentes).

5.2. Conclusiones

- El Distrito de Cajamarca cuenta con 88 establecimientos de hospedaje, a los cuales se les generó un seguimiento in situ, llegándose a determinar que, del total de hospedajes 36 serían establecimientos informales. En donde, se determinó que, los principales factores que influyen en la informalidad empresarial son de carácter: económico, legal administrativo y cultural.
- Los principales factores económicos que originan la informalidad empresarial están ligados a: que 53% de los empresarios no han logrado formalizarse pues tratan de evitar tener responsabilidades formales con los colaboradores, el 50% afirma atender a un promedio de 50 a 60 huéspedes; percibiendo una recaudación de S/1501 a S/2500 soles
- Los principales factores legales administrativos que originan la informalidad empresarial radican principalmente en que, el 44% de los encuestados aseveró que la entidad en la que laboran no cuenta con licencia de funcionamiento, así mismo, no se formalizan pues 100% afirmaron los trámites documentarios es muy engorroso.
- Los principales factores culturales que originan la informalidad empresarial se genera porque, el 95% aseveró que no se formaliza para evitar responsabilidades con sus colaboradores y/o entidades públicas, además, no han sido sancionados por no estar formalizado, y el 37% aseveró que, para poder formalizarse requieren de una exoneración de impuestos por parte de la SUNAT, finalmente, esperan que los trámites documentarios sean sencillos y sin mucha burocracia.

5.3. Recomendaciones

- La Dirección regional de Comercio Exterior y Turismo Cajamarca, debería de tener actualizada su base de datos, en relación a los establecimientos de hospedaje.
- Es competencia de todas las entidades públicas de generar una fiscalización continua a este tipo de empresas, sobre todo cuando ya se les ha detectado una operación empresarial informal.
- El sector público a través de SUNAT, Municipalidad, DIRCETUR, SUNAFIL y otras entidades, deberían de propiciar capacitaciones gratuitas, referidas a temas como: tipos de empresa, procesos de formalización, ventajas y desventajas, reglamento de establecimientos de hospedaje, marketing y otros relacionados con el sector. Ello con la finalidad de lograr concientizarlos y estos a la vez puedan formalizarse de acuerdo a ley, además, de contribuir en el buen posicionamiento de su empresa y por ende en el incremento de sus ingresos
- Es competencia de las entidades públicas brindar todas las facilidades a los empresarios que buscan formalizarse, además, estos procedimientos deberían ser más sencillos. y/o asignarles un asesor que les pueda orientar en todo este proceso de formalización.

- Es responsabilidad de SUNAFIL y SUNAT fiscalizar continuamente a este sector empresarial, a fin de minimizar el índice de informalidad y así mismo evitar que se cometan injusticias laborales con sus trabajadores.

REFERENCIAS

- Fernández, C., Villar, L., & Gómez, N. (2018). *Taxonomía de la informalidad en América Latina*. Coyuntura Económica: Investigación Económica y Social, Volumen XLVII(Nos. 1 y 2), pp. 137-167.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) *informalidad laboral en el Perú creció a mayor ritmo que el empleo formal*. Diario El Comercio Perú.
- Kotler, P.; Bowen, J.; Makens, J.; Rufin Moreno, R.; Reina, M. (2004). *Marketing para el Turismo* (3era ed.). España: Madrid.
- Lynch, P. (2016). Causas y Consecuencias de la Informalidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Mercado Modelo de Chimbote, 2015. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ancash, Chimbote - Perú.
- Mendoza, C. (2015) *la informalidad laboral y su relación con el desempeño laboral de las Mypes del sector restaurantes de la urb. San Nicolás al año 2015*. Revistas UCV. 61
- MINCETUR (2021) *Reglamento de Establecimientos de Hospedajes*
- Mora, J. (2017). *La informalidad laboral colombiana en los últimos años: análisis y perspectivas de política pública*. Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa, 89 - 128.

Palacios, J. (2015). Cajamarca: *El turismo en cifras*. HOLDER Revista de la Cámara de Comercio y Producciones de Cajamarca. (4ta Ed.), P.46-47.

Quispe, S. (2016) *Oferta informal de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la calle procuradores de la ciudad del Cusco – 2016*. Cuzco, Perú. Universidad Andina del Cusco.

Thomson, P. (2004). *Diccionario de Hostelería: Hotelería y turismo Restaurante y Gastronomía cafetería y bar*. España: Madrid. 110

Tirape, M. y Velastegui M. (2016). *Incidencia de la Cultura Tributaria en el Sector Informal de la Provincia de Santa*. Guayaquil, Ecuador.

Vásquez, O. (2016). *Incidencia y análisis de informalidad en la gestión de la micro y pequeña empresa en la región La Libertad*. Trujillo, Perú.

APÉNDICE

**FICHA DE REGISTRO DE LOS HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE
CAJAMARCA**

NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN	OBSERVACIÓN	FOTOGRAFÍA

CUESTIONARIO

Con el objetivo de conocer los factores que influyen en la informalidad de los hospedajes del distrito de Cajamarca, a continuación, se le presenta 20 preguntas, respuestas que únicamente servirán para fines académicos.

Recuerde que el presente cuestionario es anónimo.

Datos generales:

1. Marque su género

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Marque usted, su intervalo de edad

- a) De 18 a 25 años
- b) De 26 a 35 años
- c) De 46 a 55 años
- d) Más de 56 años

3. ¿Cuál es su condición laboral?

- a) Dueño de la empresa
- b) Recepcionista
- c) Responsable de la empresa
- d) Otro; especifique: _____

4. Marque su intervalo de ingresos que percibe mensualmente.

- a) De S/500 a S/700 soles
- b) De S/701 a S/900 soles
- c) De S/901 a S/1200 soles
- d) > de S/1200 soles

5. ¿Cuál es su modalidad de contrato laboral?

- a) A tiempo completo
- b) Tiempo parcial

6. ¿Cuál es la formalidad del hospedaje en el que labora?

- a) Formal
- b) Informal

7. Sí, su respuesta en informal, ¿Por qué cree usted que el hospedaje en el que labora es informal?

- a) No cuentan con licencia de funcionamiento
- b) No cuenta con RUC
- c) No cuenta con permiso de defensa civil
- d) Opera clandestinamente
- e) Otro, especifique: _____

8. ¿Cuál cree que es el motivo por el cual el establecimiento no se formaliza?

- a) Falta de interés
- b) Altos costos
- c) Evitar responsabilidades con los trabajadores
- d) Desconocimiento
- e) Otro, especifique: _____

9. ¿Qué promedio mensual de huéspedes atiende en su establecimiento?

- a) De 50 a 60 huéspedes
- b) De 61 a 80 huéspedes
- c) De 81 a 100 huéspedes
- d) Otro, especifique: _____

10. ¿Marque el rango de ingreso económico que se recauda por el servicio de hospedaje?

- a) De 1200 a 1500 soles
- b) De 1501 a 2500 soles
- c) De 2501 a 2800 soles
- d) > a 2800 soles
- e) Otro, especifique: _____

11. ¿Tiene conocimiento del marco legal para la formalización de empresas?

- a) Sí
- b) No

12. ¿Qué entidades competentes fiscalizan el buen cumplimiento del servicio de hospedaje?

- a) Municipalidad provincial de Cajamarca
- b) DIRCETUR
- c) SUNAFIL
- d) SUNAT
- e) Defensa civil
- f) Otro, especifique: _____

13. ¿Usted considera que los trámites documentarios para la formalización de empresas son engorrosos? Sí, su respuesta es Sí. ¿Por qué?

- a) Si
- b) No
- c) Porque: _____

14. ¿Usted es consiente que operar de manera informal, está mal?

- a) Sí
- b) No

15. ¿Cuáles serían las consecuencias para los colaboradores que trabajan en una empresa informal?

- a) No tener acceso Essalud,
- b) Salario inferior al suelo mínimo
- c) Inestabilidad laboral
- d) No contar con un CTS
- e) No contar con vacaciones pagadas
- f) No estar afiliado a un seguro de vida.

16. ¿Cuáles serían las consecuencias para el empresario que opera de manera informal?

- a) Multas
- b) Sanciones
- c) Cierre de local
- d) Otro, especifique: _____

17. ¿Por qué razón no formaliza su empresa?

- a) Desconocimiento
- b) Falta de dinero
- c) Para no pagar impuestos
- d) Evadir compromiso con los colaboradores
- e) Otro, especifique: _____

18. ¿Le han suministrado a usted multas y sanciones extremas por no estar Formalizado?

- a) Sí
- b) No

19. ¿Qué beneficios espera recibir, para poder formalizarse?

- a) Asesoramiento gratuito
- b) Bajos trámites de costos documentarios
- c) Exoneración de impuestos
- d) Tramites sencillos
- e) Otro, especifique: _____